

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts
HES-SO en travail social

HES-SO//Valais Wallis Domaine Santé & Travail social

Travail de Bachelor

L'éducation de rue et la relation de confiance avec les jeunes



Réalisé par :

Duc Sandrine

Sous la Direction de :

Pitarelli Emilio

Promotion :

Filière Travail Social ES BAC10

Septembre 2014

Remerciements

A mon Directeur de Bachelor, Monsieur Emilio Pitarelli, pour son suivi et ses conseils tout au long de mon travail de recherche.

Aux éducateurs de rue qui ont participé aux entrevues et qui m'ont accordé leur confiance.

Merci à eux pour leur disponibilité, leur implication et leurs réponses de qualités.

Aux étudiants de la filière travail social BACH 10, pour nos nombreuses discussions, nos échanges et nos débats.

A toutes les personnes qui m'ont encouragée et soutenue de près ou de loin.

Avertissement

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que son auteure.

Langage épicène

Le masculin est ici à entendre au sens neutre, s'appliquant aux deux genres.

Préambule

Mon inspiration pour ce travail de recherche a trouvé sa source lors de ma première formation pratique à Marseille en Prévention Spécialisée. Désireuse d'explorer davantage la pratique du travail de rue, je me suis intéressée plus précisément aux spécificités de la relation entre un jeune et un éducateur de rue dans le cadre de la Prévention Spécialisée. Comment se déroule une première rencontre avec un jeune encore méconnu d'une équipe ? Quels facteurs et quelles postures professionnelles favorisent la mise en place d'une relation de confiance avec un jeune ? Les lieux de rencontre, ont-ils une influence sur cette relation ? Quelles sont les limites à celle-ci ?

Dans le cadre de la Prévention Spécialisée, trois grands principes influencent la pratique de l'éducateur de rue. Il s'agit de la libre adhésion, du respect de la confidentialité et de l'absence de mandat nominatif. Les interventions s'effectuent en grande partie dans l'espace fréquenté par les jeunes. La position « d'aller vers », en rejoignant les personnes directement sur leur territoire, détermine particulièrement le travail de rue et le différencie d'autres pratiques institutionnelles.

La relation naît à partir d'un échange ou d'une parole et se développe sur des bases de confiance pour ainsi tendre vers une relation éducative. Les éducateurs de rue nous dévoilent ici leur regard appuyé par leurs expériences en lien avec la relation de confiance. Ils témoignent de leurs limites personnelles et professionnelles, de l'influence des lieux de rencontre avec les jeunes et des postures favorisant la relation de confiance, ou au contraire, la compromettant.

Cette recherche démontre donc l'importance pour l'éducateur de rue d'une présence intensive dans les espaces de vie des populations afin qu'il puisse s'intégrer progressivement et être accepté dans le quartier. Le travailleur de rue socialise essentiellement à travers la proximité du quotidien. Il est attentif aux lieux de regroupement des jeunes et circule régulièrement dans le quartier dans le but de s'imprégner de son ambiance, de la culture des habitants et de son fonctionnement. Le temps accordé à la relation est déterminant pour pouvoir ensuite approcher les personnes et créer une première rencontre. Pour ce faire, l'éducateur de rue crée des moments d'échanges afin de pouvoir faire émerger la parole et dialoguer avec les jeunes.

En résumé, la relation de confiance peut s'installer lorsque l'éducateur de rue adopte des attitudes valorisantes, dépourvues de jugements et encourageantes envers les jeunes. Respecter sa parole et agir en conséquence participent également à sa fiabilité et à la confiance que les jeunes lui accordent. En effet, ceux-ci ont besoin de sentir que les éducateurs de rue croient en eux et les soutiennent coûte que coûte dans leur projet. La relation se fortifie ensuite lorsqu'un réel intérêt leur est démontré et que la confidentialité leur est garantie.

Ainsi, la relation de confiance est à la base de toute démarche éducative et permet d'engager un accompagnement auprès d'un jeune et d'entrer dans une relation dite éducative.

Mots-clés

travail social hors murs - Prévention Spécialisée - travail de rue - éducateur de rue - jeune - relation de confiance - relation éducative - proximité - communication- langage - posture

Table des matières

1	PRESENTATION DE LA RECHERCHE.....	10
1.1	CHOIX DE LA THEMATIQUE ET QUESTIONNEMENTS	10
1.2	MOTIVATIONS PERSONNELLES	11
1.3	QUESTION DE RECHERCHE	12
1.4	OBJECTIFS	12
2	CONCEPTS THEORIQUES.....	13
2.1	LA PREVENTION SPECIALISEE	13
2.1.1	<i>Les trois principaux fondateurs</i>	<i>13</i>
2.1.1.1	La libre adhésion du public	13
2.1.1.2	Le respect de la confidentialité et de l'anonymat des jeunes et des familles	13
2.1.1.3	L'absence de mandat nominatif.....	14
2.1.2	<i>Trois axes d'interventions.....</i>	<i>14</i>
2.1.2.1	La présence sociale	14
2.1.2.2	L'accompagnement éducatif individualisé	14
2.1.2.3	Le développement social local	14
2.2	LE TRAVAIL DE RUE	15
2.2.1	<i>Les objectifs du travail de rue</i>	<i>15</i>
2.2.2	<i>Le profil des travailleurs de rue</i>	<i>16</i>
2.2.2.1	Les qualités et les compétences de l'éducateur de rue	16
2.2.2.2	Le parcours de formation.....	16
2.2.3	<i>Les rôles et les fonctions de l'éducateur de rue.....</i>	<i>17</i>
2.2.3.1	L'observation.....	17
2.2.3.2	L'immersion dans la rue	18
2.2.3.3	Se faire repérer	19
2.2.3.4	Les temps de rue.....	19
2.2.3.5	La reconnaissance de son statut.....	19
2.2.4	<i>La finalité du travail de rue</i>	<i>20</i>
2.2.5	<i>Les usages de la rue</i>	<i>20</i>
2.2.6	<i>Distinctions entre travail de rue et pratiques institutionnelles</i>	<i>20</i>
2.3	LES DIFFERENTS TYPES D'ACCOMPAGNEMENT.....	22
2.3.1	<i>Les accompagnements collectifs.....</i>	<i>22</i>
2.3.1.1	Les activités de proximité	22
2.3.1.2	Les activités ponctuelles.....	22
2.3.1.3	Les activités s'inscrivant dans la durée.....	22
2.3.2	<i>Les accompagnements individuels.....</i>	<i>23</i>

2.3.2.1	Buts de l'accompagnement individuel.....	23
2.3.2.2	Suivi ponctuel ou suivi sur la durée.....	23
2.3.2.3	L'expression de la demande.....	23
2.3.2.4	Quel type d'accompagnement individuel ?.....	24
2.3.2.5	Comment évolue un accompagnement individuel ?.....	24
2.4	L'ADOLESCENCE.....	24
2.4.1	<i>Processus de l'adolescence</i>	24
2.4.2	<i>Le groupe</i>	25
2.4.2.1	Fonctions du groupe.....	25
2.5	QU'EST-CE QU'UNE RELATION ?.....	25
2.5.1	<i>La première rencontre avec un jeune</i>	26
2.5.2	<i>Une relation « égalitaire »</i>	26
2.5.3	<i>La relation de confiance</i>	27
2.5.3.1	Une approche globale de l'individu, la personne plutôt que les symptômes.....	27
2.5.3.2	L'individu comme acteur de sa vie.....	27
2.5.3.3	L'importance du lien.....	27
2.5.3.4	Les impacts de la relation de confiance.....	28
2.5.1	<i>La relation éducative</i>	28
2.5.2	<i>La relation de proximité</i>	29
2.5.2.1	Les limites entre la vie professionnelle et la vie privée.....	29
2.6	L'EQUIPE.....	30
3	HYPOTHESES	32
4	METHODOLOGIE	34
4.1	TERRAIN D'ENQUETE.....	34
4.2	ÉCHANTILLON.....	34
4.3	TECHNIQUE DE RECUEIL DE DONNEES.....	35
4.3.1	<i>L'entretien</i>	35
4.4	PRECAUTIONS ETHIQUES.....	35
4.5	LIMITES LIEES A LA RECHERCHE.....	36
5	ANALYSE DE DONNEES	38
5.1	COMMUNICATION (LANGAGE, ATTITUDES ET POSTURES).....	38
5.1.1	<i>Attitudes</i>	38
5.1.1.1	L'équilibre.....	38
5.1.1.2	L'écoute active.....	38
5.1.1.3	La cohérence.....	39
5.1.1.4	Avoir une gueule d'espérance.....	39
5.1.1.5	La disponibilité.....	40
5.1.1.6	Ne pas tomber dans la moralisation.....	40

5.1.1.7	L'importance de l'authenticité	40
5.1.2	<i>Le langage</i>	41
5.1.2.1	L'intonation	41
5.1.2.2	L'humour, l'autodérision et la provocation	42
5.1.2.3	La synchronisation	42
5.1.2.4	L'échange	43
5.1.2.5	Le langage non-verbal	43
5.1.2.6	L'utilisation du langage des jeunes	44
5.1.2.7	Ne pas changer sa façon de parler	44
5.1.3	<i>La posture</i>	45
5.1.3.1	La position neutre	45
5.1.3.2	Le rôle de médiateur	45
5.1.4	<i>Interpeller un jeune pour la première fois</i>	46
5.1.4.1	Intervenir comme personne tierce	46
5.1.4.2	Se présenter	47
5.1.4.3	Ne pas s'éterniser	48
5.1.4.4	La position « d'aller vers »	48
5.1.4.5	Les passages réguliers	49
5.1.4.6	Les animations	49
5.1.4.7	Le feeling	49
5.1.4.8	La distribution de flyers	50
5.1.5	<i>L'évolution de la relation de confiance vers une relation éducative</i>	51
5.1.5.1	Être une personne ressource pour le jeune	51
5.1	LA PROXIMITÉ AFFECTIVE	51
5.1.1	<i>À partir de quand une relation de confiance existe-t-elle ?</i>	51
5.1.1.1	La libre adhésion	52
5.1.2	<i>Qu'est-ce qui permet à la relation de confiance de durer ?</i>	53
5.1.2.1	Reconnaître ses difficultés et ses limites	54
5.1.2.2	Les confidences	55
5.1.2.3	La relation de confiance à tout prix ?	56
5.1.3	<i>Les limites dans la relation avec un jeune</i>	56
5.1.3.1	La gestion des demandes pendant et en dehors des heures de travail	57
5.1.3.2	L'irrégularité des heures de travail	59
5.1.3.3	Ne pas être l'unique ressource	59
5.1.3.4	Préparer le jeune au détachement	60
5.1.3.5	La durée d'intervention sur un secteur	61
5.1.3.6	La distance relationnelle	62
5.1.3.7	La distinction entre ami et professionnel	63
5.2	LES LIEUX DE RENCONTRE	64
5.2.1	<i>La fréquence des rencontres</i>	64

5.2.2	<i>Les lieux favorables à la rencontre et à la relation de confiance</i>	65
5.2.3	<i>Favoriser l'émergence de la parole</i>	66
5.2.3.1	Être attentif à l'environnement	66
5.2.3.2	Se référer au cadre professionnel.....	66
5.2.3.3	Partager son ressenti.....	66
6	BILAN DE LA RECHERCHE.....	67
6.1	ÉVALUATION DES HYPOTHESES.....	67
6.1.1	<i>Hypothèse liée à la communication</i>	67
6.1.2	<i>Hypothèse liée à la proximité.....</i>	68
6.1.3	<i>Hypothèse liée aux lieux de rencontre.....</i>	69
6.2	PERSPECTIVES D'AVENIR ET NOUVEAUX QUESTIONNEMENTS.....	69
6.3	POSITIONNEMENT PERSONNEL	71
6.4	CONCLUSION	72
7	BIBLIOGRAPHIE	74
8	ANNEXES.....	76
8.1	ANNEXE A : E-MAIL ENVOYE AUX EDUCATEURS DE RUE	76
8.2	ANNEXE B : CONTENU DU GUIDE D'ENTRETIEN	77
8.3	ANNEXE C : CHARTE DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS.....	81

1 PRESENTATION DE LA RECHERCHE

1.1 Choix de la thématique et Questionnements

Pour commencer, je vais exposer quelques expériences vécues lors de ma première formation pratique et quelques réflexions qui ont découlé de ce stage. De là est surgie l'idée du sujet pour mon Travail de Bachelor.

J'ai effectué ma première formation pratique à l'Association départementale pour le développement des actions de prévention 13 (Addap13) à Marseille dans la Prévention Spécialisée où j'ai été amenée à côtoyer des jeunes de 11 à 21 ans. Ceux-ci, pour la plupart, sont exclus de toutes les structures de droit commun et marginalisés. Le but étant d'intervenir auprès de ces jeunes directement dans la rue, sur le principe de la libre adhésion et de les aider à se réinsérer socialement et professionnellement.

Je vais m'arrêter sur la façon dont j'ai abordé les jeunes, lors de mes premières rencontres, en présence de mes collègues de travail.

Au début de mon stage, je me tenais un peu à l'écart lorsque nous allions à la rencontre des jeunes dans la rue, afin de ne pas m'imposer et de respecter le lien déjà établi entre eux et mes collègues, éducatrices de rue. Petit à petit, après quelques rencontres régulières, j'ai pu m'approcher d'eux et engager quelques courtes conversations. J'ai toujours été attentive à ma posture, en veillant à ne pas être intrusive et à respecter leur culture étrangère à la mienne, afin de créer un espace de confiance au sein de la relation.

De ces rencontres a émergé déjà une première question :

Quel est le langage le plus judicieux à adopter avec les jeunes ?

J'ai ensuite imaginé les éléments de réponses suivants, sans pour autant les avoir vérifiés :

- De mon point de vue, pour une première approche, le langage doit être accessible au niveau de français du jeune et, par conséquent, à sa compréhension de la langue.
- Ensuite, comme nous sommes amenés à travailler sur leur insertion sociale et professionnelle, il me semble important d'éviter le langage familier et de les amener à utiliser un vocabulaire plus élaboré et spécifique à leur projet.

De manière générale, j'ai pu observer que les jeunes s'adaptent à leur interlocuteur et n'utilisent pas le même langage entre eux qu'avec les éducateurs de rue.

Durant ma période de stage, certains jeunes ne souhaitaient pas entrer en contact avec moi, un choix que je respectais. Comme je voulais tout de même persévérer dans ma relation avec eux, je prenais ce refus comme un challenge en cherchant d'autres chemins de rencontre. Parfois, la différence d'accent pouvait interpeller certains jeunes et créer, à ce moment-là, une première accroche. Certes, ce moyen peut fonctionner une fois, mais n'est pas suffisant pour provoquer un échange à chaque rencontre. À l'inverse, mon accent pouvait générer des réactions racistes une fois mon origine connue.

Ces constatations m'ont amenée à me poser les questions suivantes :

- De quelles façons pouvons-nous interpeller un jeune la première fois que nous le rencontrons ?
- Par quels moyens est-il possible d'entrer en contact avec lui ?

Suite à ces expériences de premier contact avec les jeunes, j'ai réalisé que je n'avais pas eu l'occasion de voir comment les éducatrices de rue nouaient les premiers liens avec des jeunes encore inconnus de l'Addap13. J'ai vite remarqué que les jeunes côtoyés étaient déjà connus de l'Addap13 car ils reconnaissaient les éducatrices en les appelant par leur prénom.

1.2 Motivations personnelles

Tout d'abord, je souhaiterais décrire les diverses motivations qui m'aspirent à exercer le métier d'éducatrice de rue, puisqu'elles sont en lien direct avec mes questionnements.

Ce stage dans le milieu de la Prévention Spécialisée a été formateur pour mon cheminement professionnel et source de nombreuses réflexions issues de ces populations multiculturelles.

Ayant un certain attrait pour la rue, notamment ses espaces publics et ses ambiances particulières, la rue m'a toujours paru plus propice aux rencontres et plus authentique que les milieux institutionnels. La rue n'a pas de toit et ne possède pas les quatre murs symboliques d'une structure sociale fermée. Elle est comme « *un socle de l'action éducative* »¹ et permet d'aller à la rencontre des jeunes dans leur milieu et de les retrouver presque au quotidien. Cela permet de les voir dans un espace qu'ils se sont appropriés et où ils se sentent à l'aise.

Le mode d'intervention appliqué dans la Prévention Spécialisée exige beaucoup de créativité, de flexibilité, de patience et de faire face à l'imprévu. Cette pratique favorise également « *une position de proximité physique, affective, relationnelle et culturelle avec ces jeunes* » (Cheval, 2001, p. 383) Les jeunes nous amènent inévitablement à requestionner notre pratique et à nous découvrir davantage.

Ce sont toutes ces spécificités qui me fascinent et rendent ce travail chaque jour un peu plus passionnant en lui donnant réellement un sens profond. La volonté d'élargir l'espace d'inclusion sociale, de rendre visible les injustices et les inégalités et de lutter pour l'insertion des jeunes sont aussi des particularités qui me motivent à exercer ce travail. Pour Cheval, les travailleurs de rue sont « *porteurs des facettes les plus sombres comme les plus lumineuses de la personnalité humaine* » (Cheval, 2001, p. 384) En d'autres mots, l'éducateur de rue accueille le jeune dans son entier, en tenant compte des bons, comme des moins bons côtés qui le façonnent.

Pour établir un réel contact, je pense qu'il est important d'offrir son temps et sa disponibilité. D'après une éducatrice de l'Addap13, la relation de confiance s'établit sur deux ans.

C'est dans l'optique d'exercer cette future profession que je souhaite comprendre comment se met en place une relation de confiance et saisir la position de l'éducateur de rue face au jeune, contraint ou avantagé par le principe de la libre adhésion et par l'absence de mandat nominatif.

J'aimerais également comprendre comment se déroule la première rencontre avec un jeune et ce qui engage les deux acteurs à déboucher ensuite sur une relation éducative.

¹ <http://www.cnlaps.fr/modules.php?name=News&file=article&sid=122#>

1.3 Question de recherche

À partir de ces prémisses, j'ai élaboré la question de départ et des sous-questions qui m'ont permis ensuite de cibler mes recherches :

Comment l'éducateur de rue mobilise-t-il ses ressources personnelles
pour créer une relation de confiance avec un jeune ?

L'idée étant d'explorer les ressources de l'éducateur de rue et les facteurs favorables à une relation de confiance ainsi que les différentes limites qui peuvent se poser dans cette relation. En effet, l'éducateur de rue peut subir certaines contraintes liées aux spécificités du travail de rue. Comment ce type de travail influence-t-il donc cette relation de confiance ?

D'autres questions m'interpellent :

- Comment se déroulent les premières rencontres ?
- Quels sont les types d'approche en Prévention Spécialisée ?
- Comment cette première rencontre évolue-t-elle ensuite vers une relation éducative ?
- Quels sont les facteurs qui favorisent cette relation de confiance et pourquoi, dans certains cas, cette relation ne se met-elle pas en place ?
- Qu'est-ce qui permet de tisser du lien et de poursuivre cette relation symbolique ?
- Quel langage faut-il adopter avec un jeune lors de la première rencontre ?
- Comment utiliser l'affectif au profit d'une relation de confiance ?

1.4 Objectifs

- Définir clairement la Prévention Spécialisée et le travail de rue
- Explorer les différents moyens d'entrer en relation avec un jeune encore méconnu d'une équipe d'éducation de rue
- Nommer tous les ingrédients qui favorisent une relation de confiance entre un éducateur de rue et un jeune

2 CONCEPTS THEORIQUES

2.1 La Prévention Spécialisée

2.1.1 Les trois principaux fondateurs

Je cite les trois principaux fondateurs de la Prévention Spécialisée selon Le Rest (Le Rest, 2007, p. 25 à 35)

2.1.1.1 La libre adhésion du public

L'éducateur de rue adopte une posture « d'aller vers » les jeunes marginalisés, dans leur milieu, là où ils se trouvent. Par ce principe, le jeune a le choix de rencontrer un éducateur, de lui formuler une demande et d'adhérer librement à l'offre relationnelle et aux projets qui lui sont présentés. A l'inverse, il peut décliner ses propositions. Si le jeune choisit de consentir à cet accompagnement, y trouvant son propre intérêt, il témoignera de ses besoins à l'éducateur de rue. Tout en participant librement à cette relation éducative, le jeune peut à tout moment décider de se retirer ou, au contraire, de poursuivre ce chemin, si cette forme d'accompagnement lui convient et répond à sa demande. Cela lui permet d'être acteur de son projet.

« La libre adhésion ne signifie pas pour autant que l'éducateur abandonne la possibilité d'agir pour susciter la relation, l'animer ou la relancer lorsque des signes de faiblesse, de relâchement, de lassitude, de désespoir, d'angoisse, de détresse se manifestent. » (Le Rest, 2007, p. 25)

2.1.1.2 Le respect de la confidentialité et de l'anonymat des jeunes et des familles

Ce principe est essentiel en vue d'obtenir, puis de maintenir la confiance du jeune et de son entourage. Il s'agit d'une forme de respect pour le jeune qui lui laissera peut-être entrevoir certains éléments de son histoire, de ses ressentis et de son vécu. Si le jeune, par sa parole, a décidé de s'engager dans une relation éducative proposée par l'éducateur, il est alors dans l'attente d'une discrétion totale quant aux aspects intimes qu'il pourrait lui exposer de sa vie. La discrétion est renforcée par le fait que l'éducateur de rue est tenu au secret professionnel et qu'il doit s'y conformer. C'est à l'éducateur de rue de créer un cadre sécurisant où le jeune peut s'ouvrir à la discussion et se confier en toute aisance. En effet, le jeune doit pouvoir comprendre, qu'en présence de l'éducateur de rue, il ne prend aucun risque quant à ce qu'il souhaite lui partager. Pour cela, une attitude de non-jugement s'avère nécessaire pour favoriser le dévoilement de la personne. *« Cette attitude éducative doit dans un premier temps inspirer la confiance, et dans un second temps, permettre l'élaboration d'une relation de confiance. »* (Le Rest, 2007, p. 28)

« Le respect de l'anonymat est donc, en premier lieu, le respect de la personne dans le cadre de l'accompagnement éducatif. » (Le Rest, 2007, p. 28) Cependant, l'anonymat est difficile à garantir dans certains cas. Dans le cadre d'un accompagnement éducatif, certaines démarches, en accord avec le jeune et parfois sa famille, doivent être entreprises pour répondre à ses besoins et pallier certaines problématiques. L'éducateur de rue s'adresse alors à certains partenaires de terrain comme des services sociaux, des établissements scolaires, des organismes d'orientation professionnelle, etc. Dans ce cas, il arrive que certaines informations concernant le jeune doivent être divulguées pour qu'il puisse être inscrit ou bénéficier des services d'un partenaire. L'éducateur de rue veillera à ne pas transmettre des éléments confidentiels concernant sa vie intime. C'est pour cette raison qu'il doit définir d'emblée la notion de confidentialité.

2.1.1.3 L'absence de mandat nominatif

En Prévention Spécialisée, comme il s'agit d'aller à la rencontre des jeunes, l'éducateur de rue ne possède pas de dossier déjà établi sur la situation familiale et actuelle du jeune. De ce fait, le jeune a le choix de lui dévoiler son vécu ou non. Les confidences émergent plus facilement lorsqu'il y a une relation de confiance entre l'éducateur de rue et le jeune. Le professionnel « *n'est pas mandaté par un juge ou par une instance administrative, il n'intervient pas en fonction d'un mandat nominatif ni même en direction d'une population donnée sur un territoire spécifique.* » (Le Rest, 2007, p. 33) En France, le Conseil Général donne la mission à des équipes de Prévention Spécialisée d'intervenir sur des territoires donnés et délimités où des populations ont été désignées au préalable selon leurs problématiques de vie et des difficultés sociales.

2.1.2 Trois axes d'interventions

Ces trois axes sont issus du projet d'établissement de l'Addap13² qui déploie des actions de prévention à partir de trois modes d'intervention :

2.1.2.1 La présence sociale

Cette action permet d'aller à la rencontre des jeunes dans leur milieu de vie sans qu'une demande spécifique n'ait été faite. Cette présence permet d'établir des liens de confiance avec la population, de désamorcer les conflits avec les commerçants et les habitants du quartier et de prendre connaissance des différentes problématiques. Les éducateurs de rue occupent les lieux de manière régulière et fréquente, aux heures où ils repèrent le plus souvent les jeunes. Ils déambulent aussi à d'autres moments, afin de pouvoir cibler d'autres populations en vue de créer un prochain contact avec eux. L'un des objectifs est aussi de connaître le fonctionnement du quartier et d'approcher ses habitants en s'intéressant à leur culture et leurs conditions de vie.

« *Cette présence sociale se construit autour de quatre axes primordiaux : repérer – être repéré – connaître – se faire connaître.* » (Dubuis, 2009, p. 25) Durant ces temps de présence, les professionnels développent également une qualité d'écoute, d'observation et prennent part au quotidien des gens, toutefois, sans s'imposer.

2.1.2.2 L'accompagnement éducatif individualisé

« *Cette action découle de la présence sociale et est l'objectif principal de l'action sociale.* » (Dubuis, 2009, p. 25). Une fois que la relation de confiance existe, l'éducateur de rue peut offrir une relation d'aide au jeune où celui-ci peut faire émerger une demande d'aide. Il va donc mettre en place un accompagnement individualisé où il pourra traiter activement les difficultés de chacun. Le soutien apporté peut être d'ordre psychoaffectif, relationnel et peut contribuer à la mise en œuvre d'un projet de tout type pour le jeune. Il se peut que les professionnels soient appelés à intervenir auprès des familles, lorsque cela est possible, en participant au renforcement de l'éducation parentale.

2.1.2.3 Le développement social local

Au sein des quartiers, l'établissement apporte son soutien à des associations partenaires en valorisant leurs initiatives, les projets qu'elles souhaitent mettre en place et leur mise en œuvre. Pour que les jeunes puissent participer à ces activités, il est nécessaire d'associer les atouts de chaque partenaire et l'énergie du territoire. Pour éviter d'avoir un « *quartier ghetto* », l'association accompagne et stimule les projets qui donnent vie à de nouveaux services, comme des ateliers, des associations locales, des groupements, etc. La coopération avec d'autres structures locales est donc

² <http://www.addap13.org/article6.html>

essentielle pour développer au mieux les actions du quartier et établir les liaisons entre les besoins des jeunes et les offres possibles sur le secteur.

2.2 Le travail de rue

Il s'agit d'une pratique particulière ancrée dans une approche de proximité sans cesse révisée. Elle est *« dotée d'une éthique forte faite de respect et de tolérance au profit des populations les plus exclues. »* (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 16)

Le travail de rue se déroule dans les espaces hors-murs et consiste à aller à la rencontre des jeunes et des adultes en situation de rupture sociale. Cette notion d' *« aller vers »* sous-entend le fait de se rapprocher de la personne et de la rejoindre là où elle se trouve. (Fontaine, 2010, p.139) *« S'effectuant là où les jeunes socialisent, la présence sur le terrain ne se limite pas à la rue et s'étend à d'autres territoires comme les écoles ou les maisons de jeunes. »* (Duval et Fontaine, 2000, p. 58)

La proximité du travailleur de rue et sa présence sur les territoires où vivent ces personnes sont un atout à son intégration. La disponibilité et l'accessibilité qu'offrent les éducateurs de rue sont primordiales pour ces personnes vivant une forme de marginalité et subissant plusieurs formes de rejet. *« Cette pratique est souvent conçue comme « un chaînon manquant » entre des structures sociales et des personnes en rupture sociale, voire comme un « créateur de liens sociaux. »* (Fontaine, 2010, p. 140)

Cet axe de travail est au centre de la Prévention Spécialisée. *« Le travail de rue, dans la rue, qui nécessite que l'éducateur soit tour à tour dans des postures d'observation et d'intervention, est le moteur de l'action éducative, qui favorisera en aval des accompagnements individualisés, et par conséquent le traitement des problématiques avérées. »* (Le Rest, 2007, p. 128) Les éducateurs de rue y *« investissent le plus de temps et d'énergie parce qu'il rend possible leur action tant auprès des jeunes que des intervenants et de la population. »* (Duval et Fontaine, 2000, p. 58)

L'idée n'est pas d'extraire la personne de son milieu de vie pour l'enfermer dans un espace institutionnel où elle ne se sentirait pas à l'aise. Si elle n'est pas consentante de ce choix, la démarche risque fortement d'échouer. Quels que soient la problématique et le type de personnes accompagnées, le but est de *« favoriser l'estime de soi, à développer les compétences personnelles indépendamment du degré d'exclusion et à susciter une participation à la vie sociale. »* (De Boevé Et Giraldi, 2011, p.16) En somme, le travail de rue soutient et aide les personnes les plus fragiles à pouvoir se protéger par elles-mêmes.

Nous pouvons le résumer ainsi : *« Travailler dans la rue, c'est d'abord être là, disponible, pour écouter, observer sans jugement et avec discrétion. Proposer trop vite des solutions aux problèmes énoncés, avant qu'une connaissance suffisante des personnes et du milieu ne le permette, se révèle souvent une erreur. Il faut arriver à faire partie du paysage et à intégrer les codes, les rituels autour desquels s'organise la vie des jeunes sur le quartier. »* (Escots, 2005, p.16, cité par Fontaine, 2010, p. 144)

2.2.1 Les objectifs du travail de rue

De Boevé et Giraldi proposent cette définition du travail de rue : *« Il s'agit bien de proposer à des publics en rupture ou potentiellement en rupture et pour lesquels les dispositifs organisés en fonction des problèmes sociaux et des symptômes ne représentent pas une offre adéquate, un accompagnement relationnel qui leur permette une évolution personnelle, une insertion et une participation à la vie sociale. »* (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 18)

Des éducateurs de rue du monde entier orientent leur travail vers des objectifs communs:

- « Aller à la rencontre des publics cibles aux moments et aux endroits où on peut les trouver ;
- Offrir à ces jeunes une relation d'aide à l'adulte, relation qu'ils puissent librement accepter, basée sur la confiance et sur un accompagnement dans la durée ;
- Réaliser une approche globale de la personne sans se limiter aux symptômes que sont la violence, la délinquance et autres dépendances ;
- Proposer des actions diversifiées tant au niveau individuel qu'au niveau du groupe ;
- Développer les médiations entre le public cible et l'environnement, et entre les différents partenaires et institutions ; »

2.2.2 Le profil des travailleurs de rue

2.2.2.1 Les qualités et les compétences de l'éducateur de rue

Gilbert distingue les qualités requises pour un éducateur de rue : « *Avoir un cœur et des oreilles. Le cœur, en éducation, en est le centre. Pas un cœur gentil, mou, gnanngnan, qui laisse dire et faire. Mais un cœur fort, aguerri, pur, qui sait qu'aimer, c'est savoir dire non et ne pas laisser tout faire et tout dire. Avoir des oreilles grandes ouvertes, pour le silence d'abord, pour le torrent ensuite.* » (Gilbert, 1991, p. 121)

Monnier complète en mettant l'accent sur les compétences du travailleur de rue : « *Le métier d'éducation se développe dans la relation, les situations partagées, la recherche du sens des conduites et la mise en œuvre des potentialités des jeunes dans des projets. L'éducateur est celui qui est en capacité de dire oui ou non, de susciter, de promouvoir, d'autoriser, d'exiger ou d'interdire. L'éducateur prescrit son action dans une durée. Il vise à l'épanouissement personnel et social de chaque sujet et à la socialisation des adolescents.* » (Monnier, 2010, p. 89)

L'éducateur de rue n'est pas un homme hors du commun, mais un être humain, au même rang que les populations qu'il accompagne. Comme le soulève Gilbert, les jeunes repèrent très vite les défauts des professionnels et les leur font remarquer.

« *Bien sûr, il est essentiel de garder quelques défauts que nos jeunes débusquent pour leur plus grande joie et notre plus grande humilité ! Et puis c'est important qu'ils découvrent nos limites et nos fragilités. C'est pour eux un choc libérateur qui leur permet d'admettre leur propre vérité. Les surhommes, ils n'y croient pas parce qu'ils savent que ça n'existe que dans les bandes dessinées...* » (Gilbert, 1991, p. 122)

2.2.2.2 Le parcours de formation

Durant mon stage à l'Addap13, j'ai constaté que les professionnels avaient réalisé un parcours empruntant divers chemins pour devenir éducateur de rue. Certains d'entre eux avaient beaucoup voyagé, d'autres avaient exercé dans plusieurs domaines parfois éloignés du travail social et la plupart avaient suivi des formations liées au travail social pour devenir animateur, éducateur spécialisé, éducateur sportif ou assistant social. En effet, « *les éducateurs de prévention spécialisée viennent d'horizons très divers et leurs parcours de formation se consolident durant l'activité professionnelle.* » (Le Rest, 2007, p. 87) Il a été observé une grande polymorphie des profils dans les équipes de professionnels en Prévention Spécialisée. « *L'horizon des expériences menant au travail de rue continue d'être varié et inclut encore des intervenants « formés sur le tas » après avoir été embauchés sur la base de leur expérience et de leurs qualités personnelles, sans formation académique ou encore dans un domaine éloigné de l'intervention sociale (cinéma, horticulture, arts plastiques, danse, administration, etc.)* » (Médecins du Monde Canada, 2006, p. 17)

Ainsi, ce métier me semble favoriser les expériences et les qualités personnelles de tout un chacun. À ce jour, aucune formation n'est spécifique à cet emploi. La pluralité est donc un privilège au travail de rue. De plus, les éducateurs de rue sont réunis par certaines valeurs communes et peuvent donc développer, avec les apports et l'expérience de terrain de chacun, une pratique de proximité propre à eux-mêmes. Ils acquièrent donc des savoirs implicites. *« Cette pluralité est, selon plusieurs, un atout du travail de rue, mais doit être compensée par l'offre d'un processus de formation continue adéquat permettant aux intervenants de se doter des outils pertinents à leur activité professionnelle. »* (Médecins du Monde Canada, 2006, p. 17)

Comme il n'existe encore aucune filière spécifique en Suisse qui forme au métier d'éducateur de rue, il est tout de même conseillé de suivre une formation continue pour se spécialiser dans ce type de pratique et optimiser les méthodes propices à cette activité professionnelle. *« Le réseau national du CNLAPS en France propose un catalogue de formations qui offre la possibilité aux associations de renforcer la professionnalité des équipes et de répondre aux enjeux sociétaux. »* (Le Rest, 2007, p. 89) Par exemple, une formation sur trois jours intitulée *« Le travail de rue : pourquoi et comment ? »* donne des éclairages sur cette pratique, ses méthodes et ses outils d'intervention, ainsi que sa population et ses territoires. Toutes les réflexions ont immergé de professionnels du terrain et de leur pratique éducative.

2.2.3 Les rôles et les fonctions de l'éducateur de rue

Plusieurs étapes ponctuent le travail de rue. *« Ainsi, le temps et l'énergie consacrés aux premières étapes constituent un investissement pour les suivantes et un retour régulier, circulaire, sur ces séquences permet de renouveler constamment l'ancrage de la pratique. »* (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 28)

Quel est le rôle de l'éducateur dans la rue ? Comment s'y prend-il pour être accueilli et, par la suite, accepté dans un quartier où il ne vit pas et n'intervient que dans le cadre de son travail ?

2.2.3.1 L'observation

Préalablement à cette étape, une étude du milieu peut être réalisée par des recherches théoriques sur l'histoire d'un quartier, sa culture et ses habitants.

De Boevé et Giraldi démontrent l'utilité d'étudier le quartier, afin de répondre au mieux aux demandes formulées par les personnes. *« Cette conscience de l'évolution d'un milieu, de ses antécédents et de son devenir, est essentielle à l'ancrage d'une démarche misant sur les ressources et les aspirations du public visé. Elle permet d'engager une stratégie d'action enracinée dans les repères culturels des personnes plutôt qu'artificiellement imposée en fonction de normes qui leur seraient extérieures. »* (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 33)

« La première étape, cruciale pour les suivantes, implique de prendre le temps d'atterrir dans un milieu, de le découvrir, de l'observer, de l'infiltrer, c'est-à-dire de traverser ses filtres... » (Fontaine, 2006, p. 80, cité par Fontaine, 2010, p. 144)

Cette première phase permet à l'éducateur de rue de s'imprégner de l'atmosphère du milieu investi et d'être sensible à la culture et au mode de vie des habitants. Elle favorise également le repérage des lieux à investiguer. L'éducateur de rue va alors circuler dans le quartier pour saisir, par une observation pointilleuse, les différents phénomènes de groupe, leur dynamique et leurs enjeux. Sa présence physique et humaine lui permettront ensuite d'être perméable au climat des lieux. Cette observation doit se faire fréquemment afin d'être à jour avec les mouvements du quartier. (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 28)

À ce stade, « *il s'agit d'observer directement mais sans intervenir nécessairement.* » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 28)

L'observation ne se limite pas uniquement aux inadaptations sociales des jeunes, aux actes déviants qu'ils peuvent commettre ou à d'autres problématiques de tout genre. L'idée est que l'éducateur de rue apprécie plutôt les lieux de regroupements des jeunes en observant de plus près les ressources qu'ils recèlent. Celles-ci sont « *des leviers nécessaire pour modifier des dynamiques préjudiciable aux personnes.* » (Le Rest, 2007, p. 123)

2.2.3.2 L'immersion dans la rue

« *L'immersion dans un territoire est le préalable à tout travail de relation, de contact avec les habitants, avant même d'amorcer un accompagnement éducatif.* » (Le Rest, 2007, p. 127) Après cette phase d'observation, l'éducateur de rue est amené à s'insérer activement dans le quartier en participant concrètement aux différentes dynamiques proposées telles que les fêtes de quartier, les événements organisés par les partenaires et les manifestations pour ainsi marquer son appartenance.

Pour créer ensuite du lien avec les habitants, rencontrer de nouvelles populations parfois cachées et pouvoir ainsi intervenir et contribuer à une évolution positive dans le quartier, l'éducateur de rue doit créer des moments d'échanges et des événements réunissant les personnes vivant sur le territoire.

Le travailleur de rue doit constamment cultiver cette immersion dans la rue et prouver aux institutions qu'il peut parvenir à contribuer à restaurer des liens sociaux qui étaient alors fragilisés ou rompus. Pour ce faire, il « *entretient le souci constamment renouvelé de découvrir les codes et les repères culturels partagés par les personnes d'un milieu afin de s'intégrer et de se mouvoir avec aisance dans cet univers de signes.* » (Céfaï, 2003, cité par Fontaine, 2010, p.142)

De plus, le travailleur de rue est amené à négocier progressivement son rôle et sa place dans la rue. Cette forme d'intervention le pousse à trouver sa place parmi les acteurs afin d'être reconnu et accepté dans leur milieu. Il est donc pertinent pour lui de comprendre les modes de communication utilisés par son public en prenant conscience « *de l'importance de se mettre au diapason des populations* » (Fontaine, 2010, p. 142), afin de pouvoir construire ensuite avec eux « *un univers de sens partagé au profit d'une intervention adaptée.* » (Fontaine, 2010, p.138) C'est à force de côtoyer régulièrement les lieux où se trouvent les jeunes (métro, sorties de classe, parcs publics, etc.) et de passer aux mêmes endroits, qu'il pourra saisir les différents codes de langage utilisés par les jeunes pour s'engager ensuite dans leur conversation. (Fontaine, 2010, p. 143)

Il est important d'accorder du temps à cette étape. En effet, « *Le temps est le meilleur allié du travailleur de rue dans son intégration au milieu : il n'y arrive pas avec ses gros sabots mais cherche plutôt à graduellement faire partie des meubles* » (Collectif de l'ATTRueQ, 1997, p.29 cité par Fontaine, 2010, p. 143)

Plusieurs auteurs distinguent la façon de s'intégrer dans un quartier. Ils relèvent l'importance, pour les éducateurs de rue, de rester fidèles à leur propre identité. Ce travail demande une capacité à saisir les codes présents dans le milieu investi, et à la fois, une attention particulière à soi. Il s'agit d'une approche interculturelle où l'éducateur de rue, en interaction constante avec l'autre, cherche à le comprendre en se décentrant, en réfléchissant sur lui-même et en s'intéressant aux différences culturelles.

« *Sans doute les éducateurs ont-ils à faire preuve d'une capacité à s'acculturer, c'est-à-dire à reconnaître les codes culturels des uns des autres pour mieux évoluer ; pour autant, ils n'ont pas à y souscrire. Certes, l'intégration dans le territoire est une nécessité, mais l'adhésion à l'ensemble de ces valeurs ne s'impose pas. L'intégration, dans ce cas, c'est la capacité à pouvoir se faire reconnaître*

dans un espace particulier, en adoptant certains de ses éléments constitutifs sans se perdre et tout en restant, pour une bonne partie, soi-même.» (Ropers et Verney, 2008, p. 102)

« Tout en maintenant bien ancrée sa propre identité et son altérité, c'est-à-dire ses appartenances et sa différence par rapport aux autres, le travailleur de rue doit donc apprendre à connaître le milieu pour établir sa place et son rôle. » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 33)

2.2.3.3 Se faire repérer

L'éducateur de rue a pour but de se faire repérer dans la rue par une présence sociale régulière. Se faire voir, c'est aussi, à force d'immersion, se faire reconnaître par les gens du quartier avec son statut de professionnel. Cheval l'exprime ainsi : *« Les travailleurs de rue cherchent les moyens de se rapprocher et d'établir avec eux une relation de connaissance et de reconnaissance mutuelles. »* (Cheval, 2001, cité par Fontaine, 2010, p. 144)

Étant vu de l'extérieur par les partenaires et tous les individus, habitants ou professionnels, le travailleur de rue peut sembler être dans une position inactive et oisive. En effet, il passe beaucoup de temps à observer et à s'imprégner de l'atmosphère des lieux. Cependant, son temps de présence passive prend tout son sens.

Sa façon d'approcher les lieux, de marcher dans le quartier et de se poser à des endroits réfléchis et stratégiques pour observer les signes et les symboles de l'espace sont déterminants pour ensuite tenter de susciter la relation auprès des jeunes en difficulté. Il est essentiel, dans sa pratique, de tourner autour des lieux où les jeunes peuvent l'identifier dans sa mission d'éducateur de rue. Il se doit également de respecter le terrain sur lequel il pose pieds.

« L'imprégnation physique dans le territoire permet à l'éducateur tout d'abord d'y être repéré, puis, s'il parvient à faire la démonstration de ses qualités éducatives auprès des personnes en difficulté de vie, alors il sera reconnu par les habitants et par les partenaires. » (Le Rest, 2007, p. 129)

2.2.3.4 Les temps de rue

Pour pouvoir approcher les jeunes, il est nécessaire de penser les créneaux horaires des tournées de quartier en choisissant des moments clefs selon les rapports aux temps qu'ont les jeunes. L'observation prend ainsi plus de sens et permet à l'éducateur de rue de cibler le type de population et de problématique. En effet, il ne va pas trouver le même public à la sortie des classes ou durant la journée où il peut être amené à rencontrer des personnes en pleine errance ou sans activité professionnelle. L'éducateur de rue devra réfléchir aux critères visés dans son investigation des lieux.

Le travail de rue ne consiste pas seulement à être attentif aux heures de présence, mais il implique également des lieux fréquentés par les jeunes comme des terrains vagues, des commerces et leurs environs, des ruelles cachées, etc.

2.2.3.5 La reconnaissance de son statut

Quand l'éducateur de rue fait partie des murs, tout son travail prend alors racine et peut se déployer. D'une fois qu'il se sent reconnu et inséré sur son terrain d'intervention, il pourra entreprendre d'autres types d'actions éducatives.

C'est également à ce moment-là qu'il ira interroger les jeunes sur le sens de leur inactivité, sur leurs représentations de la vie, *« sur leurs pratiques de vie inadaptées à l'employabilité, à la santé, à la réalisation de leurs projets. »* (Le Rest, 2007, p. 130) Le dialogue avec les jeunes peut prendre énormément de temps jusqu'à ce qu'ils s'ouvrent. Il arrive que certains jeunes interpellent l'éducateur de rue en lui demandant s'il fait partie de la police ou s'il s'agit d'un détective privé.

Ce qu'il faut retenir

Ces étapes impliquent des va-et-vient constants et parfois des retours sur une d'entre elles. En effet, ces différentes séquences sont primordiales et permettent à l'éducateur de rue, une fois bien intégré dans son quartier, de mettre en place des accompagnements en réponse aux besoins de la population. Il ne pourra intervenir sans prendre le temps nécessaire pour traverser ces étapes qui fondent la relation.

2.2.4 La finalité du travail de rue

En somme, comme l'image Cheval (Cheval, 2001, p. 377), la finalité du travail de rue est totalement contraire de celle connue dans le domaine des soins. La pratique de proximité ne cherche pas à guérir le jeune ou à lui ôter ses symptômes et les faire disparaître. Les formules miracles n'existent pas et tous les problèmes ne peuvent pas être solutionnés par l'éducateur de rue. Cette pratique s'oppose à la relation d'aide connue auprès des personnes diagnostiquées ayant des problématiques spécifiques et formulant une demande de soin. Intervenant sur la base d'une approche globale, les travailleurs de rue n'adhèrent pas aux démarches réductrices classant les individus en rupture par types de déviations et par symptômes en voulant les placer dans des services correspondant à ces critères.

2.2.5 Les usages de la rue

Le travail de rue prend le soin de comprendre la façon dont certains individus s'approprient la rue.

La rue est un espace public symbolique et un lieu de passage permettant les rencontres et les échanges. La rue ne se limite pas uniquement aux espaces de l'extérieur mais comprend aussi les espaces clos, comme les structures sociales partenaires, les visites chez les familles et tous les espaces publics. Les usages de la rue ouvrent plusieurs horizons et offrent un espace de socialisation pour accompagner les jeunes dans leur construction identitaire et leur développement individuel au sein de la collectivité.

Du côté des jeunes, Parazelli souligne que « *la vie de rue peut être interprétée comme une forme de protection sociale ou de survie identitaire, même si la part de risques, de souffrance et d'insécurité est grande.* » (Parazelli, 2000, p. 40, cité par Fontaine, 2010, p. 142) Les jeunes peuvent y pratiquer un certain pouvoir sur eux-mêmes et leur entourage et, de ce fait, utiliser la rue comme un lieu d'expression et de revendication. C'est également un espace supplétif de socialisation où ils retrouvent leurs pairs qui les reconnaissent facilement. (Boisclair *et al.*, 1994, p. 240, cité par Fontaine, 2010, p. 142) En somme, chacun s'empare de cet espace public en fonction de sa situation et de ses besoins.

Pour l'éducateur de rue, elle représente un support éducatif : « *Il s'agit donc de transformer la rue et son occupation par les groupes de jeunes comme des lieux de perspective et d'imagination. Ils doivent être le démarrage non seulement d'un contact qui va durer, mais aussi la possibilité pour des jeunes de rencontrer les adultes et de travailler à s'imaginer des projets pour l'avenir.* » (Ropers et Verney, 2008, p. 105)

2.2.6 Distinctions entre travail de rue et pratiques institutionnelles³

« *Le fait que le travail de rue se déroule « hors murs », sur le terrain d'autrui, engendre plusieurs distinctions avec les pratiques menées entre quatre murs.* » (Médecins du Monde Canada, 2006, p.

³ MEDECINS DU MONDE CANADA. Sous la Direction de FONTAINE. A. « *L'accompagnement professionnel : une pratique essentielle* », Guide de supervision en travail de rue et de proximité, 2006, p. 16

16) Même si certaines valeurs se rejoignent, la pratique du travail de rue requière des compétences différentes de celles d'un travail mené en institution.

Le tableau ci-dessous, illustré par plusieurs exemples (Médecins du Monde Canada, 2006, p. 16) indique les différences entre ces deux types de pratiques :

Travail de rue	Organisme, Institution
Négocier continuellement son rôle, sa place, ses actions et sa position entre les acteurs du territoire	Négocier l'occupation de l'espace entre intervenants et avec les personnes qui le fréquentent
Prendre en compte et s'adapter continuellement aux codes culturels des acteurs et des milieux côtoyés	Savoir intégrer les personnes et leur faire respecter les codes et règles de l'endroit et composer avec les tensions et les conflits qu'entraîne la vie de groupe
Respecter le rythme des personnes rencontrées et éviter de se faire rejeter de leurs espaces	
Improviser seul ses actions en fonction des événements qui surviennent et des personnes rencontrées	Intervenants fonctionnent avec un horaire prédéterminé et partageant des tâches entre eux
Modes d'action de la rue plus informels	Intervention plus structurés et définie
Renoncer à imposer tout projet, vigilance à induire le moins de choses possible pour la personne rencontrée	

Toutefois, plusieurs auteurs remarquent des similitudes entre ces pratiques et constatent, pour chacune d'entre elles, une approche orientée vers une prise en compte globale de l'individu :

« Le travail de rue partage des principes d'autres pratiques d'intervention sociale fondées sur une logique de prise en compte du point de vue des acteurs (Karsz, 2004 ; Parazelli, 2007, cité par Fontaine, 2010, p. 140), perspective qui invite les intervenants à se dégager des représentations sociales stéréotypées et clivées pour considérer la singularité des expériences vécues par les personnes et le sens qu'elles y accordent, ainsi que la dynamique interactionnelle dans laquelle s'élaborent leurs interprétations. »

« Les lieux fréquentés, le rythme de la pratique, les réalités rencontrées sont certes différents d'une région à l'autre ; cela dit, les échanges entre praticiens permettent de reconnaître plusieurs bases communes (milieu de vie, approche globale, réduction des méfaits, etc.). » (Médecins du Monde Canada, 2006, p. 17

2.3 Les différents types d'accompagnement⁴

2.3.1 Les accompagnements collectifs

2.3.1.1 Les activités de proximité

« L'activité n'est pas un but en soi. Quelle qu'elle soit, elle répond à des projets précis et s'intègre dans un continuum, un avant et un après, au cours duquel se développent les stratégies éducatives, qui contribuent à l'épanouissement de la personnalité adolescente. C'est ainsi que la prévention spécialisée ne se fige pas une forme particulière de pratique. » (Monnier, 2010, p. 85)

Les activités proposées par les éducateurs de rue créent souvent une première amorce pour capter l'attention d'un jeune. L'activité n'a pas obligatoirement un but précis en soi, si ce n'est d'offrir la possibilité d'une rencontre et une meilleure connaissance de l'autre. Le temps investi à de probables rencontres donne ensuite la possibilité de découvrir la personnalité d'un jeune et de laisser s'installer, petit à petit, une relation de confiance. (De Boevé et Giraldi, 2008, p. 52)

Les activités sont à l'image d'un pont qui permet à l'éducateur de rue et au jeune de se rejoindre. *« C'est pourquoi les travailleurs de rue mobilisent et nourrissent le désir des jeunes en favorisant le développement des liens sociaux à partir d'événements et d'activités. »* (Cheval, 2001, p. 379)

La mise en place de ces activités se fait directement sur le quartier d'intervention. Elles se déroulent ensuite sur une certaine durée à un endroit stratégique et accessible aux habitants (une place publique, un parking, une rue très fréquentée, etc). Ces activités peuvent se présenter sous différentes formes, telles que des manifestations sportives, des fêtes, des chantiers de travail, des animations de place, etc. Les jeunes peuvent également participer à l'organisation de celles-ci et en parler autour d'eux.

Ce type d'activités rassemble deux objectifs :

- De cette manière, l'éducateur de rue est présent sur son secteur et contribue à rendre visible le travail des jeunes.
- De plus, les jeunes se mobilisent autour de ces activités. Ainsi, ils sont socialement intégrés et peuvent vivre une expérience professionnelle. Ce travail collectif peut ensuite déboucher sur un accompagnement individuel. (Salmon, 2009, p.146-147)

2.3.1.2 Les activités ponctuelles

Ces activités ne s'inscrivent pas sur la durée, mais sont tout autant utiles pour créer une première accroche avec un groupe de jeunes. Ce type d'activités peut se mettre en place à l'extérieur du quartier pour offrir la possibilité aux jeunes d'en sortir, afin de connaître d'autres ambiances et découvrir d'autres cultures. Il existe aussi la possibilité pour eux de travailler sur de courts chantiers éducatifs. (Salmon, 2009, p.147)

2.3.1.3 Les activités s'inscrivant dans la durée

« Ce sont des activités qui se structurent autour d'un projet socio-éducatif avec un groupe connu. » (Salmon, 2009, p.147) La demande doit émerger des jeunes afin de concrétiser un projet. Pour ce faire, un ou plusieurs éducateurs de rue les suivent, pour ainsi discuter avec eux du type de projet et de sa forme, pour ensuite mener à bien cette activité. *« Il peut s'agir d'un départ en vacances avec les éducateurs, de la participation à un atelier sportif, musical ou culturel sur le long terme, ou de*

⁴ SALMON A. « Mais que font les éducateurs ? », Le travail social à l'épreuve du politique, Desclée de Brouwer, Collection Solidarité et Société, France, 2009, p. 146-175

toutes autres actions plus directement liées à l'insertion sociale et professionnelle à condition qu'elles soient engageantes dans la durée. » (Salmon, 2009, p.147-148) Toutes ces activités s'inscrivent dans des démarches d'insertion sociale ou professionnelle. Elles ne doivent pas répondre uniquement à un besoin de divertissement. C'est pour cela que les jeunes y participent ou choisissent d'en mettre en place afin d'intégrer pleinement un projet.

2.3.2 Les accompagnements individuels

« L'accompagnement individuel est une activité fondamentale des équipes de prévention. Elle s'inscrit dans le prolongement du travail de rue. » (Salmon, 2009, p. 168)

2.3.2.1 Buts de l'accompagnement individuel

Ces suivis individuels tendent vers un *« approvisionnement mutuel »* en vue :

- De mettre en place une relation de confiance avec un jeune réticent et méfiant aux mains tendues,
- De permettre à une demande d'émerger et d'être ensuite formulée par le jeune,
- De créer une première accroche et d'entretenir cette relation afin que l'éducateur de rue puisse être une ressource fiable et disponible si le jeune souhaite établir un contact. (Salmon, 2009, p. 170)

2.3.2.2 Suivi ponctuel ou suivi sur la durée

Le suivi auprès des jeunes peut être ponctuel tout comme s'engager dans la durée. En effet, un éducateur de rue peut accompagner un jeune et subvenir à ses besoins sur du court terme, par un suivi échelonné sur quelques rencontres. Par exemple, pour la rédaction d'une lettre ou d'un CV dans le cadre d'un projet d'insertion professionnelle. Pour certains jeunes, la demande est semblable à un coup de pouce. (Salmon, 2009, p. 168-169)

La relation peut voir le jour lors d'actions collectives, d'échanges informels directement dans la rue ou dans d'autres lieux public. Certains jeunes préfèrent passer par ce type de suivi avant de s'engager dans un accompagnement individuel. (Salmon, 2009, p. 170) *« Ces soutiens ne prennent pas nécessairement comme point de départ l'analyse de la demande, le diagnostic de la situation sociale et la construction d'un projet formalisé avec le jeune. »* (Salmon, 2009, p. 170-171) L'idée est que l'éducateur de rue puisse varier les formes d'accroche, supports à la relation. Dans ce cas, *« l'action est alors préalable à la parole. »* (Salmon, 2009, p. 171)

Il n'est pas nécessaire pour le jeune d'avoir un but précis pour qu'un accompagnement puisse s'étendre sur une plus longue durée. (Salmon, 2009, p.169)

2.3.2.3 L'expression de la demande

Parfois, la première demande est sous-jacente et cache un besoin plus important. (Salmon, 2009, p. 168-169) En effet, il peut s'avérer très difficile pour le jeune d'exprimer des douleurs enfouies et de nommer ce qui lui manque réellement et le perturbe. *« Là encore, c'est de façon progressive que se dévoilent des éléments qui, bien qu'importants, ne peuvent pas s'exprimer immédiatement. »* (un éducateur, cité par Salmon, 2009, p. 176)

« Plusieurs mois de rencontres et de discussions informelles sont souvent nécessaires pour qu'une relation de confiance puisse s'établir : c'est à cette condition pourtant qu'une alliance de travail pourra peut-être se sceller entre l'éducateur et le jeune. Cette alliance, généralement extrêmement fragile, supposera une attention soutenue pour que le jeune aille jusqu'au bout de son désir. » (Salmon, 2005, p. 169) En effet, l'éducateur de rue est là pour offrir de son temps au jeune et faire

preuve d'une grande patience. À vouloir trop précipiter la demande, il risque de bousculer le jeune et bloquer toute forme d'expression de sa part. (Salmon, 2005, p. 175)

L'accompagnement individuel se base sur la demande du jeune et non sur ce que présuppose l'éducateur de rue comme étant le problème à traiter. En répondant à un besoin imaginé ou interprété par l'éducateur de rue, il court un fort risque d'entraîner une perte du lien avec le jeune. En effet, le jeune est le plus à même de communiquer ses besoins. C'est pourquoi, il faut prendre le temps d'écouter et de cerner le fond de la demande. (un éducateur, cité par Salmon, 2009, p. 174-175)

2.3.2.4 Quel type d'accompagnement individuel ?

Les demandes qui apparaissent le plus souvent sont celles liées à la rescolarisation, à l'insertion sociale ou professionnelle. Les jeunes concernés sont le plus souvent ceux qui cherchent une formation ou un emploi. (Salmon, 2009, p. 170)

2.3.2.5 Comment évolue un accompagnement individuel ?

« L'accompagnement se construit par tâtonnements. » (un éducateur, cité par Salmon, 2009, p.175) Durant l'accompagnement mené auprès d'un jeune, l'éducateur de rue lui montre concrètement les étapes franchies afin que le jeune puisse réaliser l'avancée de son parcours. Des évaluations peuvent également être proposées durant l'accompagnement pour visualiser son évolution. (Salmon, 2009, p. 169-170) Pour progresser dans cet accompagnement individuel, la motivation et la confiance mutuelles sont indispensables. (Salmon, 2009, p. 175)

2.4 L'adolescence

Un des grands défis de l'adolescent est celui du passage de « *suivre quelqu'un* » à celui de choisir la personne qu'il veut être. Pour cela, il doit se reconnaître dans sa singularité. L'identité de l'adolescent est touchée et cela « *implique donc une crise et un réaménagement de sa conception de soi-même, de son rapport aux autres et à la société plus généralement.* » (Solioz, 2010, p.1) Son entité se construira et évoluera petit à petit à travers lui-même et toutes les personnes extérieures auxquelles il pourra s'identifier.

2.4.1 Processus de l'adolescence

Le processus de l'adolescence n'est pas unique et peut être divisé en plusieurs étapes. Il existe plusieurs modèles, dont les différents stades de l'adolescence décrits par Muscari, que j'ai choisis de présenter ici.

- **Début de l'adolescence (filles : 11-13 ans – garçons : 12-14 ans)**

L'adolescent connaît différentes oscillations de l'humeur qui perdurent et indiquent chez lui une forme de mal être. Il est préoccupé par son intimité et ses nombreux changements physiques et psychiques qui l'interrogent sur le fait d'être « *normal* ». A cette période, le groupe d'amis du même sexe occupe une grande importance dans sa vie. Le jeune rêve d'un monde imaginaire, réfléchit beaucoup et angoisse par rapport à des questionnements existentiels. Au risque de se déconnecter de la réalité, il ne doit pas rester croché dans ses rêveries.

- **Milieu de l'adolescence (filles : 13-16 ans – garçons : 14-20 ans)**

Le jeune s'ouvre gentiment à autrui et se décentre de lui-même. A ce moment-là, son groupe de pairs s'élargit et devient mixte. Il découvre alors les premières expériences sexuelles et explore le corps de l'autre. Attiré par les risques et le danger, il cherche à se prouver qu'il est

toujours vivant en bravant l'interdit et en vainquant la mort. Ses capacités de réflexions se développent et lui permettent de discourir, de répondre à des questions existentielles et de refaire le monde.

- **Fin de l'adolescence (filles et garçons : 17-25 ans)**

A cette période, l'adolescent a établi définitivement son identité sexuelle et l'assume. Il peut alors développer des relations durables et envisager des perspectives d'avenir en couple. Son niveau de maturité le rend capable d'établir des relations plus adultes avec les pairs des deux sexes, et cela, au-delà des relations amoureuses. Ses capacités cognitives sont identiques à celles d'un adulte.

2.4.2 Le groupe

Le groupe est un « *ensemble de personnes ayant un but commun et interagissant et s'influençant mutuellement, ayant des liens, des intérêts, des goûts, des croyances en commun.* » (Solioz, 2010, p.11).

A la période de l'adolescence, le jeune s'identifie beaucoup à son groupe de pairs et existe à travers celui-ci. Le groupe se définit de l'intérieur et de l'extérieur. Il y règne une certaine manière de fonctionner et une reconnaissance mutuelle. Au sein du groupe, la communication passe par un langage codé ainsi que différents rites, signes et symboles de reconnaissance communs à tous les membres. Pour adhérer à un groupe, le jeune doit s'identifier aux valeurs et aux croyances communes de celui-ci. Il va donc penser comme le groupe et non comme il le veut, pour ainsi être accepté. Au sein du groupe, les jeunes occupent des places différentes selon la hiérarchie. Il y a une forme d'interdépendance et une certaine solidarité entre eux. Les liens affectifs renforcent la cohésion de groupe et le sentiment d'appartenance. Les jeunes se regroupent en fonction de lieux habituels sur des territoires connus par le groupe. Ils développent parfois un certain sentiment d'hostilité face aux personnes extérieures du groupe. De cette manière, ils solidifient leur groupe en ayant une sorte d'ennemi commun.

2.4.2.1 Fonctions du groupe

Le groupe permet de se comparer les uns aux autres et de se rassurer. Il a également une fonction sécuritaire liée au besoin d'appartenance qui se retrouve comblée en étant socialement inséré au sein d'un groupe. En effet, le jeune peut se sentir en grandes difficultés en vivant seul et replié sur lui-même. Le groupe remplit aussi une fonction miroir qui permet au jeune de s'identifier à travers les réactions et l'image que renvoient les autres membres du groupe sur lui-même. Grâce au groupe, il construit peu à peu son identité et se démarque. Le groupe permet également au jeune de faire des expériences qu'il ne ferait pas tout seul.

2.5 Qu'est-ce qu'une relation ?

La relation existe lorsque deux personnes l'animent et communiquent entre elles. La réciprocité de la relation suppose qu'il y ait un échange au cœur de celle-ci et que chaque acteur s'implique en investissant de son temps et de son énergie pour la faire grandir et évoluer.

Rouzel la décrit ainsi : « *Bref avant d'être teintée d'affection, la relation est d'abord un échange de paroles, une histoire, un récit. Avant de relationner, on relate. Autrement dit entre moi et l'autre, dans la relation, il y a tous les mots de la langue. La relation est d'abord langagière.* » (Rouzel, 2005, p.83)

Le langage, quelle que soit sa forme, est la première source d'existence de la relation. « *Ce qui nous met en relation c'est bien ce fond commun, la langue, liée à la capacité de l'être humain de former*

des symboles, c'est à dire de représenter ce qui n'est pas là. Notamment de se faire représenter comme sujet. » (Rouzel, 2005, p. 83)

Rouzel parle de matière éducative pour nommer la relation et l'exemplifie de cette manière : *« La matière éducative ce serait la relation. La matière comme le bois, comme le béton, matière à connaître, à aimer, à respecter, à se plier, pour la travailler. Si tu ne rabotes pas dans le fil du bois ça fait des éclats. La relation, c'est pareil, à chaque fois faut trouver le fil. La relation ainsi posée comme un matériau subtil, serait l'objet de travail de l'éducateur, et non pas l'autre, sujet et jamais objet. L'objet de la relation éducative, c'est la relation elle-même. » (Rouzel, 2005, p. 81)*

2.5.1 La première rencontre avec un jeune

La relation avec un jeune peut s'installer lorsqu'un intérêt sincère lui est démontré. Bonnet en témoigne : *« Je me suis intéressé à ce qu'il faisait, à lui. Cela est primordial dans l'objectif d'entamer une relation avec autrui. » (Bonnet, 2002, p. 80)*

Durant ce premier échange, l'éducateur de rue focalise son attention sur le jeune et l'écoute sans chercher à lui imposer une quelconque idée qu'il aurait derrière la tête.

Les émotions peuvent alors très vite le submerger et l'empêcher d'avoir une réelle disponibilité pour le jeune. Par conséquent, il doit veiller à ne pas se laisser envahir par celles-ci et dialoguer avec ses collègues pour ne pas rester seul avec des résonances ou des émotions trop lourdes à porter.

La première rencontre est déterminante car elle peut donner lieu à un prochain rendez-vous ou, à l'inverse, ne pas se renouveler. *« Celle-ci pourra peut-être évoluer vers une relation éducative si le besoin se présente. C'est donc toute l'importance de la première rencontre qui guide en partie la suite de la relation. C'est l'image de soi que l'on peut donner à l'autre, sa capacité à lui d'être disponible et attentif. » (Bonnet, 2002, p. 80)* En effet, le jeune observe les attitudes de l'éducateur de rue, sa manière de l'aborder et les comportements qu'il adopte avec lui. Si cette première image lui plaît et ne le laisse pas indifférent, il reviendra plus facilement vers lui. Tandis que si le travailleur de rue n'est pas présent et que son attention est détournée de lui, il ne voudra peut-être pas le revoir.

Si le jeune ressent ensuite une confiance mutuelle entre lui et l'éducateur de rue, il pourra faire le souhait d'aller plus loin dans la relation et formuler une demande s'il en ressent le besoin.

2.5.2 Une relation « égalitaire »

« La réciprocité suppose que se développe une interaction fondée sur l'échange et sur le désir de chacun des interlocuteurs de s'impliquer dans un espace de co-construction tant sur le plan des savoirs que dans la recherche d'un sens. » (Cheval, 2001, p.377)

Cette relation fonctionne d'égal à égal, dans le sens où le travailleur de rue et le jeune se situent dans l'idéal au « même niveau ». Depuis sa place, l'éducateur de rue reconnaît le jeune comme acteur de sa vie et comme une personne pleine de ressources. Il privilégie aussi un partage de pouvoir avec le jeune pour lui donner la possibilité d'agir sur lui-même et provoquer des changements dans sa vie. Puis se manifeste une reconnaissance mutuelle où chacun y trouve sa place au sein de cet espace symbolique propice à l'échange.

Toutefois, comme le relève un éducateur de rue (Julien, travailleur de rue, cité par Cheval, 2001, p.377) : *« Pouvons-nous réellement aspirer à une relation égalitaire dans un rapport qui place le travailleur de rue au-dessus du jeune, étant lui-même guide des démarches possibles et de l'avancement de l'accompagnement ? »*

2.5.3 La relation de confiance

« Le suivi éducatif ne peut se réaliser, à mon sens, que dans les conditions d'une relation de confiance mutuelle. Celle-ci se forge au cours des rencontres, des échanges et des attitudes de chacun. » (Bonnet, 2002, p. 78)

2.5.3.1 Une approche globale de l'individu, la personne plutôt que les symptômes

« L'approche du travail de rue valorise d'aborder l'espace de la rue et les personnes qui l'occupent à travers une vision dynamique de leurs réalités plutôt qu'à travers l'ornière d'une problématique spécifique. » (Fontaine, 2010, p. 141)

En effet, l'éducateur de rue considère le jeune dans son contexte de vie et se détache des stéréotypes véhiculés à son égard. Les éducateurs de rue « sont plutôt invités à tendre l'oreille aux constances et aux fluctuations des préoccupations et aspirations des personnes accompagnées. » (Fontaine, 2010, p.141)

Cette approche globale invite le praticien à aborder le jeune dans son environnement et à tenir compte de son parcours de vie singulier sans le réduire à cette première apparence. « Ce n'est pas un tel ou tel problème de comportement qui détermine l'approche et la pratique éducatives. Le symptôme exprime la souffrance personnelle et sociale de l'adolescent et la nécessité d'engager avec lui, s'il l'accepte, une relation éducative qui permet l'analyse du sens de ses souffrances et de son mal-être. » (Monnier, 2010, p. 87)

« En effet, le travail de rue veut contribuer à ce que chacun puisse reconnaître et faire reconnaître sa valeur en tant qu'être singulier et qu'acteur de sa propre vie. » (De Boevé et Giraldi, 2008, p. 21) A l'inverse des pressions de la société qui réduisent les individus à leurs symptômes, leurs problématiques ou leurs déficits, « les travailleurs de rue œuvrent à remettre à l'avant la primauté de l'être humain. » (De Boevé et Giraldi, 2008, p. 21)

2.5.3.2 L'individu comme acteur de sa vie

En s'intéressant aux ressources et aux compétences que les jeunes déploient, les travailleurs de rue ne les perçoivent alors plus comme des victimes de leur sort ou des délinquants en marges.

En considération ainsi son public, l'éducateur de rue veut lui donner une place d'acteur pouvant influencer sa propre vie et l'environnement dans lequel il évolue. De cette façon, l'éducateur de rue est un soutien pour la personne accompagnée.

La difficulté qui se joue dans ce type d'accompagnement est que l'offre d'intervention précède parfois la demande du jeune. (Fontaine, 2010, p.141) Il arrive que les éducateurs de rue aillent à l'encontre de leurs valeurs et font « à la place » du jeune, sans qu'il n'y ait eu de demande exprimée. Il s'avère que les contextes politiques et institutionnels exercent une pression sur les éducateurs de rue et leur demandent de répondre à certains critères. Dans ce cas, ils se retrouvent à proposer aux jeunes une offre alors que celui-ci n'a pas exprimé une demande particulière. Les besoins sont alors prédéfinis avant même qu'un premier contact ait été établi.

2.5.3.3 L'importance du lien

Il est important d'établir une relation significative avec les jeunes. Par significative, il est sous-entendu une relation de proximité qui fasse sens pour eux.

Pour Julien, travailleur de rue : « C'est sur le lien que repose la légitimité du travail de rue, un lien d'intimité qui n'est pas le produit de normes sociales dont il serait le mandataire, mais qui émerge de sa rencontre avec les jeunes. » (Julien, cité par Cheval, 2001, p. 376) Le lien, « pierre angulaire de la pratique d'accompagnement » (Cheval, 2001, p. 376), ne se crée pas sur l'appui de conditions de

réussite que les jeunes devraient atteindre. Au contraire, les professionnels respectent le choix des jeunes et les accueillent tels qu'ils sont et favorisent leur développement individuel. (Cheval, 2001, p. 376)

2.5.3.4 Les impacts de la relation de confiance

D'une fois le lien de proximité présent, celui-ci ouvre plusieurs possibilités (Tétreault et Girard, 2007, cité par Fontaine, 2010, p. 146) :

- La confiance établie favorisera les confidences des jeunes. Si par exemple, ils ont commis un acte délictueux ou qu'ils ont des soucis personnels lourds à porter, ils arriveront mieux à en parler et à en assumer les conséquences.
- La connaissance mutuelle permet d'envisager ensemble des solutions qui correspondent aux attentes des jeunes et participe à leur mieux être.
- La crédibilité gagnée sur le territoire des jeunes légitime l'intervention de l'éducateur de rue au sein d'un conflit. Il peut ainsi réguler les tensions entre les jeunes présents.

Face à des jeunes résistants aux structures sociales et méfiants à l'égard des intervenants qui posent pieds sur leur territoire, le défi est alors de tenter une approche subtile qui ne s'impose pas, afin de créer petit à petit un lien. (ATTRueQ, 1993; Lamoureux, 1994; Bibeau et Perreault, 1995; de Boevé, 1996; Collectif de l'ATTRueQ, 1997; Parazelli, 2002; Fontaine, 2003; Ridde et Roy, 2003; Poliquin, 2007; Tétreault et Girard, 2007, cité par Fontaine, 2010, p. 146) Cette relation de confiance ne se construit pas d'un jour à l'autre, mais progressivement et au rythme du jeune. Elle ne doit pas être dirigée uniquement par les éducateurs de rue, mais par le jeune et l'éducateur de rue, afin que celle-ci se dessine aux coups de pinceaux de chacun. « *Cette stratégie de proximité permet d'ouvrir un espace relationnel propice à l'émergence et à l'exploration de besoins, de demandes et d'idées.* » (Fontaine, 2010, p. 146)

N'oublions pas les moments de rires et de plaisirs partagés avec les jeunes, qui eux aussi, donnent de la couleur à la relation, tout comme les moments plus difficiles de doutes et de remises en questions.

Nous pouvons en conclure que l'échange, quel qu'il soit au sein de la relation, est source d'enrichissement mutuel. Il nourrit la relation et lui permet de se développer pour continuer à se construire sur les bases de la confiance.

2.5.1 La relation éducative

En quoi la relation éducative est-elle spécifique dans le travail social hors murs ?

« *Ce qui fonde la relation éducative, c'est, entre autres, la confiance mutuelle qui se crée au fur et à mesure des rencontres, des échanges.* » (Bonnet, 2002, p.76) En effet, sans confiance, il est impossible d'établir un suivi avec un jeune car c'est lui qui donne la possibilité d'un accompagnement, en accord avec ses besoins et au moment qu'il juge opportun. « *Du côté de l'éduqué, c'est son désir d'entrer en relation avec l'éducateur spécialisé qui fonde l'acte éducatif. L'éducateur ne peut pas désirer pour l'autre.* » (Bonnet, 2002, p.77)

La relation éducative implique que l'éducateur soit au service de celui qui est dans le besoin, souffre et cherche de la lumière dans sa vie. « *Bref l'éducateur est d'emblée accompagnateur d'un jeune à la citoyenneté, mais n'oublions pas, esclave. Esclave aujourd'hui, cela signifie qu'il est asservi à un cadre : une mission, des objectifs, des engagements. L'éducateur ne peut travailler pour sa propre jouissance, pour se faire jouir de la relation, pour avoir ou être plus.* » (Rouzel, 2005, p. 84)

Trois principes fondamentaux influencent et agissent sur la relation éducative. Bonnet (Bonnet, 2002, p. 154-155) les explique de la manière suivante :

L'absence de mandat nominatif

L'éducateur de rue n'a pas de connaissance très précise de la population qu'il va rencontrer car elle n'est pas désignée individuellement. Il connaît seulement la problématique de base qui est celle de la marginalisation de ces jeunes en rupture. Par ce principe, il va à la rencontre du jeune dans son territoire de vie et ce n'est pas le jeune qui vient vers lui. Etant donné que l'éducateur de rue cherche le contact avec le jeune, la relation, ici, ne répond pas à une obligation attribuée par un mandat nominatif. De plus, ce sont les jeunes qui décident si cette rencontre a lieu ou non. Ils sont libres de ce choix.

La libre adhésion

Ce principe laisse au jeune le choix « *d'accepter ou de refuser l'offre relationnelle proposée par l'éducateur.* » (Bonnet, 2002, p. 155) Cette spécificité du choix est vraiment propre et unique à la relation éducative en Prévention Spécialisée. Cette libre adhésion a l'avantage de donner les reines en mains du jeune en lui permettant d'être acteur de son projet éducatif, car il décide lui-même de donner vie ou pas à cette relation. C'est donc à lui de guider son référent et de l'aider à visualiser ses attentes et ses objectifs. L'éducateur de rue a le rôle d'accompagner le jeune vers son but et de lui fixer certains échelons à atteindre progressivement pour qu'il puisse parvenir à une autonomie.

Le principe de non-institutionnalisation

Par ce principe, la relation prend une dimension particulière au sens où elle est vouée à s'éteindre un jour. Cela semble évident dans toute relation éducative, mais en Prévention Spécialisée, cet aspect est accentué d'avantage comme la relation ne doit pas s'étendre sur la durée. Une fois le besoin du jeune assouvi, l'accompagnement touche à sa fin. A ce moment-là, le relais est passé aux partenaires de terrain (maisons de quartier, centres sociaux, associations partenariales, etc.). Mais à quel moment peut-on réellement lâcher la main d'un jeune en pensant qu'il a acquis suffisamment d'autonomie pour voler de ses propres ailes ?

2.5.2 La relation de proximité

2.5.2.1 Les limites entre la vie professionnelle et la vie privée⁵

Lorsqu'une relation s'établit, il arrive souvent que les jeunes s'interrogent sur la vie de l'éducateur de rue qui les accompagne. Ils leur demandent parfois un numéro de téléphone ou se rendent directement à leur domicile privé. Ce questionnement de leur part est tout à fait légitime car eux-mêmes dévoilent une partie de leur vécu. Certains éducateurs de rue font donc le libre choix de livrer des morceaux de leur vie personnelle. Cela remet parfois en question leur volonté d'engagement et les limites à celui-ci. Jusqu'à quel point un éducateur de rue s'engage-t-il dans la relation avec un jeune ? Quelles sont les limites à celle-ci ? Et quelle part de sa vie privée est-il prêt à lui délivrer dans le cadre d'une relation éducative ?

L'éducateur de rue évalue par lui-même la portée de son engagement au sein de la relation. Il paraît naturel de parler de soi pour que le jeune puisse également se livrer. En effet, le jeune attend un certain partage de la part du professionnel afin de pouvoir se dévoiler. Il cherche parfois à tester l'éducateur de rue et à connaître le regard qu'il porte sur lui. Mais de quelle façon ? Quels aspects de sa vie personnelle l'éducateur de rue est-il prêt à mettre en avant ? Il est important de vérifier le sens et la pertinence de cet échange. Qu'est-ce que son propre vécu va apporter au jeune ? En quoi donne-t-il du sens à la relation ? Est-ce que le partage d'une expérience pourrait lui être utile ou lui insuffler un certain élan ? Cheval apporte un élément de réponse : « *Certains partagent, avec des*

⁵ <http://www.prevention-specialisee-paris-upps.fr/GROUPES-DE-PRACTIQUE>, La limite vie privée / vie professionnelle en prévention spécialisée, Mars 2007

réserve, des aspects de leur vie personnelle afin d'ouvrir sur des pistes de réflexion constructives avec des jeunes. » (Cheval, 2001, p. 376)

Il existe certaines situations où l'éducateur de rue accepte de franchir certaines limites de sa vie privée. Concernant le téléphone portable, il arrive qu'il reçoive des appels en dehors de ses heures de travail. Parfois, certaines situations particulièrement alarmantes amènent l'éducateur de rue à rester disponible pour un jeune en situation de risque. Il lui confie alors la possibilité de le joindre. Cependant, il n'est jamais bon que le jeune ait uniquement ce contact, car une dépendance risque de se créer et de fausses croyances alimentées.

Lorsqu'un jeune arrive au domicile d'un éducateur et qu'il se présente sans avertir, l'éducateur de rue peut renoncer à l'accueillir ou lui ouvrir les portes. Il se peut que le jeune ait justement besoin de se confier et n'ait pas trouvé d'autres personnes auprès de qui aller. À ce moment-là, l'éducateur de rue peut évaluer la portée du besoin et saisir ou non cette opportunité pour pouvoir peut-être engager un suivi éducatif. À ce moment-là, il importe que l'éducateur de rue pose un cadre clair, afin que le jeune ne s'illusionne pas et saisisse le caractère ponctuel de cette démarche.

L'éducateur de rue a le droit de poser des limites et fermer certaines portes sur sa vie, afin de se préserver et maintenir un cadre clair auquel le jeune puisse s'identifier. *« Confrontés dans leur quotidien à l'illégalité, à cette « zone grise », ils sont souvent interpellés sur leurs propres frontières, amenés à clarifier leur position et à définir sans cesse le cadre de leur relation avec les jeunes. À tous moments, il s'agit pour eux de trouver une position juste qui se situerait entre un engagement suffisant et une distance nécessaire. »* (Cheval, 2001, p. 376) L'éducateur est amené sans cesse à réviser et à adapter cette distance nécessaire avec chaque jeune.

Je reprends une question et une réponse possible citées dans ce rapport de groupe de pratiques⁶ : *« La distance entre un jeune et un éducateur se traduit-elle nécessairement par une séparation entre vie professionnelle et vie privée ? Ce n'est pas le fait de faire pénétrer quelqu'un dans son intimité qui brise la frontière vie privée/vie professionnelle, mais la manière de le faire. »* Je pense que cette question accompagne un professionnel tout au long de son parcours et que chaque éducateur lui donne la réponse qui lui semble la plus juste. Néanmoins, il me semble important de questionner le sens et l'intérêt de ce qui se partage dans une relation avec un jeune. Quel message accompagne le fait de donner son numéro de portable privé ? Différents messages peuvent être interprétés par le jeune, comme le fait que l'éducateur lui donne une entière disponibilité en dehors de son travail. Pour éviter ce genre d'ambiguïtés, les limites doivent toujours être posées clairement en définissant une durée qui se peut être ponctuelle et un sens à cette démarche afin qu'il n'y ait pas débordement. Derrière tout acte posé, la pratique doit être porteuse de sens et de cohérence.

L'une des ressources essentielles à l'éducateur de rue est l'équipe. Celle-ci, source de soutien, permet de partager des questionnements et peut éclairer l'éducateur de rue sur ses relations entretenues avec les jeunes.

2.6 L'équipe

Une équipe revête plusieurs avantages dans le cadre du travail de rue.

« L'équipe est un lieu qui s'enrichit de la confrontation des pratiques, celles-ci prenant parfois des tournures diverses en fonction de présupposés très divergents. C'est donc un lieu de tensions et de compromis dans lequel doivent toutefois s'élaborer des axes de travail, une politique et des stratégies d'intervention sociale au regard des spécificités du quartier et des publics. » (Salmon, 2009, p.39-40)

⁶ <http://www.prevention-specialisee-paris-upps.fr/GROUPES-DE-PRACTIQUE>, La limite vie privée / vie professionnelle en prévention spécialisée, Mars 2007, p. 2

L'éducateur de rue peut être parfois habité d'un sentiment de solitude et d'impuissance face aux problématiques des jeunes. L'équipe l'aide alors à se renforcer et à entrevoir les approches peut-être différemment de lui et à avoir un regard extérieur sur les situations. Partager ses questionnements et relater ses difficultés du terrain aident déjà, dans un premier temps, à nommer ses préoccupations et à les déposer au centre d'un espace ouvert à la discussion. Comme le soulève Bonnet, les longs échanges permettent ensuite de se distancier de certaines relations ou d'un suivi en particulier. (Bonnet, 2002, p.96) Lorsqu'un suivi devient trop compliqué ou pesant pour un éducateur, l'équipe peut lui porter secours et prendre le relais pour ainsi poursuivre le travail auprès du jeune. (Salmon, 2009, p. 39)

Le travail effectué sur un quartier demande une certaine coordination entre tous les partenaires concernés par la population des jeunes. Comme le relève ici Salmon, « *la diversité des relations de travail dans lesquelles sont engagés les éducateurs accentue la nécessité d'un partage d'informations et d'expériences afin d'établir un projet sur un secteur dans lequel chaque praticien peut trouver ses marques.* » (Salmon, 2009, p. 39)

Salmon apporte un autre regard sur les bienfaits d'un groupe d'éducateurs de rue. L'équipe prend également part au processus éducatif. Elle doit être identifiée par les jeunes et être, au même titre que l'éducateur référent, ressource pour eux. Sa présence peut survenir comme une grande aide lorsqu'un relai s'avère utile. En effet, l'accompagnement et l'engagement pris auprès d'un jeune peut ainsi être poursuivi. L'équipe fonctionne alors comme « *tiers médiateur* ». (Salmon, 2009, p. 39)

Pour l'éducateur de rue, l'équipe permet également une pratique réflexive tant au niveau personnel que professionnel. « *Conscient de certains enjeux professionnels ou personnels soulevés par leur pratique, les travailleurs de rue font une démarche réflexive, seuls ou avec d'autres que ce soit un superviseur, des pairs ou des membres de l'équipe. À des degrés divers, ils s'interrogent sur leur identité personnelle et professionnelle.* » (Chantal, 2011, p. 375)

3 HYPOTHESES

Mes hypothèses sont issues d'expériences vécues lors de mon stage en Prévention Spécialisée à Marseille.

Dans ma relation avec les jeunes, j'ai réalisé combien il est important de leur accorder du temps pour que la parole puisse émerger.

Cette rencontre peut se dérouler autour de n'importe quel support. Par exemple, je me suis proposée une fois d'aider un jeune à rédiger son CV. De cette manière, j'ai pu visualiser son parcours de vie et apprendre à le connaître un peu mieux.

Lorsque je suis allée sur le secteur de la Joliette⁷ avec deux éducateurs de rue de l'Addap13, j'ai observé leur façon d'aborder une jeune fille avec qui ils avaient rendez-vous dans la rue, à un endroit précis. Comme c'était leur première rencontre, ils l'ont invitée à s'asseoir avec eux sur des marches d'escalier afin de pouvoir entrer en relation avec elle. Un des éducateurs lui posait des questions sur son origine, le climat au sein de sa famille, ses antécédents scolaires, sa situation actuelle ainsi que ses souhaits et ses besoins. Tous deux ont réussi à la mettre à l'aise sans s'imposer à elle, afin qu'elle puisse s'ouvrir librement et exprimer ses attentes. Ainsi, ils ont pu obtenir son numéro et avoir une première accroche avec elle pour être amenés à la revoir.

C'est ainsi, en questionnant les jeunes, en s'intéressant à eux, en les valorisant et en leur faisant prendre conscience qu'ils existent, qu'une relation peut s'instaurer sur des bases de confiance et de respect mutuel.

Parfois, je me suis retrouvée démunie dans ma relation avec des jeunes, soit parce que je ne savais plus comment réagir face à des paroles provocatrices et déstabilisantes, soit parce que je ne possédais pas les ressources nécessaires pour répondre au mieux à leurs attentes. Dans ces moments-là, je demandais de l'aide autour de moi ou je prenais des distances pour ne pas me laisser emporter par des réactions inappropriées. Pour ne pas me laisser submerger par ces difficultés, j'en parlais ensuite avec des collègues pour revoir mon positionnement professionnel, mon rôle dans cette situation et ma manière d'agir. J'ai alors remarqué que les jeunes produisent souvent un effet miroir sur notre pratique et nous amènent sans cesse à nous questionner, à réajuster nos actes et notre façon de les aborder.

J'ai réalisé aussi que la relation s'acquière, petit à petit, au fil des rencontres qui s'offrent à nous et qu'elle peut s'ébranler très rapidement, sans qu'il n'y ait de raison particulière. La Prévention Spécialisée étant basée sur le principe de libre adhésion, les éducateurs de rue doivent, en revanche, accepter les décisions des jeunes lorsqu'ils ne donnent plus de nouvelles et n'adhèrent pas forcément à ce qui leur est proposé.

⁷ secteur d'intervention dans le Centre ville de Marseille

En répondant à la question de recherche, voici les hypothèses que j'avance :

Comment l'éducateur de rue mobilise-t-il ses ressources personnelles pour créer une relation de confiance avec un jeune ?

Hypothèse liée à la communication

L'éducateur de rue utilise un langage adapté à la compréhension du jeune, afin de pouvoir co-construire un lien de confiance avec lui. Le niveau de vocabulaire choisi varie ensuite en fonction de la relation et des besoins du jeune.

À partir de cette hypothèse, je souhaite m'intéresser aux multiples formes de communication et aux stratégies permettant d'entrer en contact avec un jeune pour ensuite créer du lien. Je souhaite également questionner les éducateurs de rue sur la façon dont se déroule une première rencontre avec un jeune et explorer les différents types d'approche.

Hypothèse liée à la proximité affective

L'éducateur de rue peut créer un lien de confiance en entretenant une relation de proximité avec le jeune tout en étant très clair avec lui-même et dans ses propos.

À partir de cette hypothèse, je souhaite connaître les critères définissant une relation de confiance et observer ce qui lui permet de durer et évoluer vers une relation éducative. Je désire également reconnaître les limites dans la relation entre un éducateur de rue et un jeune et de quelle manière utiliser la proximité au profit d'une relation de confiance. Cette hypothèse me permet également de cibler la limite entre une relation professionnelle et une relation privée.

Hypothèse liée aux lieux de rencontre

L'éducateur prend le temps d'observer les territoires occupés par les jeunes et leurs lieux de rencontres en effectuant des rondes stratégiques lui permettant ainsi, avec le temps, d'entrer en contact avec eux et de créer un lien de confiance.

À partir de cette hypothèse, je souhaite découvrir comment l'éducateur de rue exploite les différents lieux de rencontres pour établir un lien avec un jeune et la façon dont il crée un climat favorable aux échanges.

4 METHODOLOGIE

4.1 Terrain d'enquête

Lors de l'élaboration de mon projet de recherche, j'avais opté pour questionner d'une part, des travailleurs de rue, et d'autre part, des jeunes suivis. Du côté des jeunes, l'idée était d'avoir un aperçu de leur regard sur le mode d'approche des éducateurs de rue et leurs motivations à poursuivre une relation établie avec eux. Cependant, au vue de l'envergure du travail que ces entretiens représenteraient, je me suis centrée uniquement sur le point de vue des professionnels. En effet, je me suis rendue compte que je souhaitais avant tout connaître les multiformes de la pratique des travailleurs de rue, leurs propres conceptions de la relation de confiance et les critères lui permettant d'exister. En tant que future professionnelle, il me semblait plus pertinent d'explorer les ressources mobilisées par les éducateurs de rue afin de compléter également ma boîte à outils.

Comme déjà explicité plus haut, j'ai réalisé ma première formation pratique à l'Addap13 à Marseille. Durant ce stage, j'ai observé la pratique de plusieurs éducateurs de rue impliqués sur différents territoires. J'ai ainsi intégré certaines activités mises en place par leur équipe. J'en ai profité pour m'intéresser à la population et à l'ambiance de leur secteur respectif. Ces expériences ont été pour moi enrichissantes car j'ai pu relever plusieurs techniques d'approche avec les jeunes selon le contexte dans lequel les éducateurs de rue les retrouvaient. Ces types d'approches variaient évidemment d'une équipe à l'autre. Je souhaite donc interroger des éducateurs de rue travaillant en France et d'autres en Suisse. L'idée est de mettre en commun les pratiques influencées par une population distincte, un environnement propre au lieu et des missions liées à des problématiques spécifiques au milieu d'intervention.

4.2 Échantillon

Pour la constitution de mon échantillon, j'ai choisi d'interroger plusieurs profils d'éducateurs de rue sans filtrer mon choix à travers des catégories (âge, années d'expériences, genre, etc.). Au début, de par mon réseau limité, mon choix d'éducateurs de rue se portait plutôt en Valais. Puis, il s'est ouvert à d'autres cantons grâce à la plate-forme Suisse romande des Travailleurs sociaux hors murs (TSHM)⁸. En prenant contact avec l'un des responsables, j'ai pu recevoir une liste de certains travailleurs sociaux hors murs, reconnus et travaillant sur divers cantons de la Suisse Romande.

J'ai donc pris contact avec des éducateurs de rue, par e-mail et ensuite par téléphone, afin de donner plus de précisions à ma requête et convenir d'un rendez-vous. Une partie de ces travailleurs sociaux hors murs exercent dans différents cantons de la Suisse Romande et l'un d'entre eux, en France. Parmi les professionnels interviewés en Suisse, j'ai rencontré deux éducateurs de rue en Valais, une éducatrice de rue dans le canton de Fribourg et une éducatrice de rue dans le canton de Vaud. Quant aux professionnels travaillant en France, j'ai pris contact avec un éducateur qui ne travaillait actuellement plus comme éducateur de rue, mais qui avait exercé plusieurs années dans la Prévention Spécialisée, entre autre à Fos-sur-Mer.

Les rencontres se sont déroulées, soit sur leur lieu de travail respectif, soit dans un café, à leur convenance. Pour ma part, l'espace n'a pas influencé la qualité de l'entretien.

Pour référencer les témoignages utilisés dans mon analyse, chaque éducateur de rue est numéroté afin que son anonymat soit préservé. Les villes où travaillent ces professionnels ne sont pas

⁸ <http://www.grea.ch/plateformes/hors-murs>

divulguées car ils seraient alors reconnaissables de part le fait qu'ils sont souvent seuls dans une ville. J'ai donc indiqué uniquement les cantons dans lesquels ils travaillent.

Éducateurs de rue	Genre	Lieux de travail
Éducateur 1	Homme	Fos-sur-Mer, France
Éducatrice 2	Femme	Fribourg
Éducatrice 3	Femme	Vaud
Éducateur 4	Homme	Valais
Éducatrice 5	Femme	Valais

4.3 Technique de recueil de données

La technique de l'entretien m'a semblé la plus judicieuse et la plus appropriée à mon terrain d'études. J'ai donc opté pour cet outil.

4.3.1 L'entretien

L'entretien laisse aux interlocuteurs une liberté d'expression qui leur permet de déborder et d'amener des éléments qui n'ont pas été pensés dans l'élaboration du guide d'entretien. Ils peuvent ainsi développer les réponses et partager, s'ils le souhaitent, certains exemples pour les illustrer. Les éducateurs de rue peuvent également compléter la question initiale apportant de nouvelles réflexions à la thématique de base.

J'ai choisi plus précisément l'**entretien semi-directif**. Il permet ainsi d'accéder au discours et au sens que les personnes donnent à leur pratique et à ce qu'ils pensent.

Afin de structurer mes entretiens et de vérifier au mieux mes hypothèses, j'ai créé un guide d'entretien constitué de plusieurs questions en lien avec chacune de mes hypothèses. De chaque question en découle un objectif. Ce cadre n'empêchait pas les éducateurs de rue de développer de manière plus poussée certaines questions et d'étayer leurs réflexions si nécessaire.

Les entretiens ont été réalisés de manière individuelle et enregistrés durant l'échange afin de ne perdre aucun élément précieux à ma recherche. Chaque entrevue a duré environ une heure ou plus, selon l'envie et la disponibilité du professionnel. Après ces enregistrements, les informations ont été retranscrites à la lettre pour garder l'essence et la particularité qui transparaît de la pratique de chaque professionnel.

4.4 Précautions éthiques

Pour répondre à la question de l'éthique, je me suis référée au support de cours de M. Solioz⁹. Pour effectuer mes recherches, j'ai veillé à respecter différents principes. Tout d'abord, j'ai explicité aux

⁹ Travail de Bachelor (TB1), L'éthique de la recherche, Emmanuel Solioz, Semestre de printemps 2012

éducateurs de rue le sens de ma démarche et l'objectif de mes entretiens. Ils ont ensuite eu le choix d'accepter cette entrevue ou au contraire de la décliner. Dans mon e-mail, je leur ai expliqué que les points suivants seraient appliqués :

- La confidentialité et l'anonymat seront respectés. Les personnes ne seront pas rendues identifiables sauf si elles le souhaitent.
- Les propos récoltés ne seront utilisés qu'à des fins de recherche et d'analyse. Ils n'apparaîtront que sur mon travail de Bachelor.
- Si un enregistrement sera accepté, il sera ensuite effacé et détruit au terme de mon travail.
- Tout au long de l'entretien, la personne sera libre de répondre aux questions, se devra d'être respectée et pourra interrompre l'interview lorsqu'elle jugera le moment opportun.
- La personne sera tenue au courant de ce qui lui sera demandé avant l'entretien. La durée, l'heure, le lieu et la caractéristique de cette enquête seront définies au préalable.

4.5 Limites liées à la recherche

Les limites de ma recherche sont présentes à plusieurs niveaux :

Résultat :

En Prévention Spécialisée, la pratique du terrain est sans cesse révisée et évolue avec son temps, ses problématiques et son type de population. C'est pourquoi, cette recherche ne peut pas faire le motif de généralisation. Les résultats sont donc limités aux personnes interrogées.

Echantillon :

Au début de l'élaboration de mon travail de recherche, je souhaitais avoir la possibilité de suivre des éducateurs de rue sur le terrain pour occuper une position d'observatrice non engagée dans les situations et les phénomènes observés. La méthode choisie aurait été celle de l'observation non participante directe. Cependant, il n'a pas été possible d'accompagner les éducateurs de rue sur leur terrain, du fait que ma présence aurait été trop intrusive sur une si courte durée.

Entretiens :

Avant de mener le premier entretien, je pensais que certains inconvénients allaient se présenter à l'usage de la méthode d'entretien. J'imaginais que le discours des éducateurs de rue risquait d'être enjolivé par rapport à la réalité concrète de ce type de travail. Pour contourner ce risque, j'ai proposé aux éducateurs de rue de choisir des situations emblématiques liées à un ou plusieurs accompagnements. De cette façon, je pensais qu'ils pourraient cibler leur discours sur leur pratique liée à l'évolution du suivi d'un ou de plusieurs jeunes. Par la suite, j'ai constaté que les professionnels avaient surtout relaté les expériences positives sur la création de liens avec les jeunes. La plupart ont parlé de manière générale de leur pratique sans l'axer sur un suivi individuel. Utiliser un accompagnement comme fil conducteur semblait être plus difficile et ne permettait pas de déployer tout l'éventail de leur pratique. Leur discours ne permettait donc pas d'accéder aux réalités concrètes, n'ayant pas de récits précis de situations.

Durant les entretiens, j'ai parfois induit une forme de discussion qui permettait ensuite un échange avec l'éducateur de rue. Tout en interpellant les professionnels sur la base de mes expériences vécues, je les questionnais pour avoir leurs avis en veillant toujours à n'influencer aucune réponse et à ne pas les guider vers une réponse qui rejoignait mes hypothèses. Pour ne pas diriger l'entretien sur la base d'un questionnaire numéroté, je gardais mes objectifs en tête et glissais mes questions sur la base du contenu apporté par l'éducateur de rue. Touchée par la pratique et le témoignage de ces professionnels, il m'était difficile de ne pas réagir aux échos qui se manifestaient en moi. Je

restais attentive à ne pas m'impliquer dans le contenu de l'entretien. Cependant, il m'est arrivé d'acquiescer certains avis par des réactions positives.

Au fil de chaque interview, j'ai questionné certaines pratiques observées lors de mon stage à Marseille. J'ai pu ainsi bénéficier de l'éclairage de chaque professionnel.

Ces entretiens m'ont beaucoup apporté d'un point de vue personnel et professionnel. Ces éducateurs de rue m'ont partagé et présenté leur travail de manière très spontanée et m'ont inspirée quant à leurs pratiques.

5 ANALYSE DE DONNEES

5.1 Communication (Langage, Attitudes et Postures)

Mon hypothèse de départ se limitait uniquement au langage utilisé avec les jeunes. Cependant, plusieurs formes de communication sont intéressantes à explorer et influencent la relation avec le jeune. J'ai donc élargi ma recherche, grâce aux apports de nombreuses lectures et de la pratique des éducateurs de rue interrogés pour ce travail. Mon analyse liée à cette hypothèse s'étend donc sur plusieurs aspects, tels que le langage, les attitudes et les postures adoptés par les éducateurs de rue et favorisant la relation de confiance.

La relation va dépendre de nombreux facteurs. La façon dont se comporte un éducateur de rue avec un jeune va considérablement influencer la relation dans laquelle ils se trouvent. Chaque éducateur de rue développe des stratégies qui lui sont propres et avec lesquelles il se sent à l'aise pour aborder les jeunes et développer ensuite du lien avec eux.

5.1.1 Attitudes

5.1.1.1 L'équilibre

Pour créer des ponts avec les jeunes, l'éducateur de rue doit tout d'abord entretenir un certain équilibre dans sa vie. En faisant ce choix de travail, il est amené à prendre soin de lui pour durer dans sa pratique car les jeunes ont rapidement la capacité de mettre le doigt sur ses faiblesses et sentir d'éventuelles incohérences. Cet engagement auprès d'eux implique donc une démarche réflexive tant au niveau personnel, que professionnel. (Gilbert, 1991, p.92-93) Gilbert l'exprime ainsi : « *Un adulte qui manque d'équilibre fera passer ses manques, ses stress et son déséquilibre chez les jeunes dont il a la charge. Il ne pourra alors rien leur apporter. De plus, les jeunes qui, d'abord, s'apitoient sur lui, ensuite risquent de le mépriser. Ces jeunes en difficulté ont une intuition de loups. Ils savent d'instinct très vite plonger au plus profond de nous-mêmes. Ils peuvent alors monnayer à leur profit toutes les carences qui nous habitent.* » (Gilbert, 1991, p. 93)

Le regard des jeunes est également un miroir sur la pratique de l'éducateur de rue. C'est dans la confrontation et la considération de leurs paroles qu'il peut évoluer et progresser, comme l'explique ici un professionnel : « *C'est un terrain que j'aime [...] parce qu'ils viennent me confronter sur mes principes, sur des valeurs [...] et je suis obligé de me remettre en question et de fouiller en moi-même, y me font grandir énormément. Ils nous confrontent à accepter des choses qu'on penserait jamais.* (Simon) » (Simon, travailleur de rue, cité par Cheval, p. 374, 2011)

Il est donc de la responsabilité de l'éducateur de rue de maintenir un équilibre en ayant une pratique constamment réflexive.

5.1.1.2 L'écoute active

Cette pratique est au cœur du travail de rue, considérée à la fois comme une marque de respect envers les jeunes. Elle « *est menée dans le milieu naturel des sujets. Ce sont eux qui décident du moment et de l'endroit pour parler, pour effectuer une demande ou une proposition, pour parler d'un problème, que ce soit dans les escaliers d'un logement, une voiture, un bar, un trottoir.* » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 50)

L'espace de parole s'ouvre donc uniquement à la demande du jeune, lorsque le moment est favorable pour lui. Pour cela, l'éducateur de rue doit pouvoir se saisir des besoins du jeune, que ce soit lors d'une partie de football, pendant une animation de place ou dans un quelconque espace

public. Puis, c'est à lui de créer un espace de paroles où le jeune pourra se sentir à l'aise et se livrer, s'il le souhaite. (De Boevé et Giraldis, 2008, p. 50) « *C'est en créant des espaces de parole qu'on peut penser nourrir le lien symbolique.* » (Cheval, 2001, p. 378)

L'écoute est aussi synonyme de silence. Cheval définit ainsi les effets positifs du silence : « *Parfois, le silence permet au jeune de s'ouvrir, d'articuler ce qui a profondément un sens pour lui.* » (Cheval, 2001, p. 378)

De Boevé et Giraldis rappellent que l'éducateur de rue ne doit pas apporter des conseils avant même d'avoir accueilli tout ce que le jeune a besoin de déverser. « *Il faut être attentifs, les écouter avant de leur donner des conseils.* » (De Boevé et Giraldis, Atelier des Travailleurs de rue des Philippines, 2008, p. 50)

5.1.1.3 La cohérence

« *Plus que jamais, le jeune a besoin des certitudes de l'adulte. Certitudes qu'il cherche et vérifie d'abord en lui et qu'il a besoin qu'on lui dise. Le jeune n'attend pas qu'on soit du même avis que lui. Il veut NOTRE AVIS. Et sur tout. Il triera ensuite.* » (Gilbert, 1991, p. 93)

Basée sur ses propres expériences humaines, Gilbert rappelle ici combien le jeune a besoin de sentir de la cohérence dans le discours de l'éducateur de rue. Le professionnel doit être convaincu de ses paroles et les laisser transparaître dans ses actes. « *Pour plusieurs travailleurs de rue, affirmer leurs valeurs en paroles et en actes, dès lors qu'un lien significatif existe, est une façon de proposer des points de repère aux jeunes, de les faire s'interroger tout en restant ouverts au dialogue.* (Cheval, 2011, p. 375)

Pour un jeune ayant parfois vécu des expériences de trahison ou d'abandon, être entouré de personnes fiables est un besoin d'autant plus grand. « *La cohérence de la parole et du vécu est dans ce monde de la rue, où la parole engagée lie plus que partout ailleurs, un impératif nécessaire et sans cesse à travailler.* » (Gilbert, 1991, p. 121)

Bien entendu, le professionnel ne va pas imposer sa façon de penser, mais peut faire part de son ressenti au jeune. « *Accompagner les jeunes dans leur recherche d'un sens ne peut se faire que si le travailleur de rue s'abstient de leur imposer un sens qui soit extérieur à eux et s'il accepte d'abandonner une position d'expert.* » (Cheval, 2001, p.378) Le jeune se trouve ensuite libre de faire un choix, en s'appuyant sur le discours de l'éducateur de rue ou au contraire, en l'ignorant.

5.1.1.4 Avoir une gueule d'espérance¹⁰

« *Ma vie d'éducateur est émaillée d'échecs, de rechutes, de récidives. Mais, au-delà de cette tempête qui balaie mon quotidien, surnage une invincible espérance. Elle est mon bouclier de tous les jours. Tous les coups s'émoussent sur lui.* » (Gilbert, 1991, p. 95)

Les échecs font partie du combat, mais peuvent être un levier pour rebondir et marcher vers la réussite. En ce sens, les éducateurs de rue doivent dégager de l'espoir, inspirer confiance en la vie et surtout croire et valoriser les capacités des jeunes qu'ils accompagnent. Un jeune pourra se construire et avancer que sous le regard bienveillant de personnes qui respirent l'espérance et déposent des paroles nourries de confiance au cœur des échanges. (Gilbert, 1991, p. 95)

¹⁰ GILBERT G., « Avec mon aube et mes santiags », Éditions Stock, octobre 1991, p.95

5.1.1.5 La disponibilité

Une éducatrice relève l'avantage pour elle, d'avoir du temps à disposition pour les jeunes tandis que d'autres professionnels sont très occupés à leurs tâches. Elle ajoute qu'elle peut dégager facilement du temps pour un jeune et lui donner un rendez-vous dans la même semaine. (éducatrice 3)

A l'encontre d'une logique qui attend des résultats immédiats et concrets dans l'accompagnement des jeunes, l'éducateur de rue préfère donner le temps nécessaire à la relation. (Cheval, 2011, p. 374) Comme le relève Cheval, le temps est un facteur indispensable à la relation de confiance. *« Attentifs à la demande de ces derniers et à leur besoin du moment, les travailleurs de rue leur offrent différentes modalités allant d'un accompagnement quotidien à des contacts plus espacés dans le temps. Car c'est bien au fil du temps que se construit la confiance à partir de laquelle certains jeunes peuvent faire l'expérience de la fiabilité, de la constance du lien, essentiels pour qu'à leur tour ils puissent s'engager dans le temps et se projeter dans l'avenir. »* (Cheval, 2011, p. 374)

5.1.1.6 Ne pas tomber dans la moralisation

Face à un acte déviant, il est inutile pour l'éducateur de rue de donner au jeune une leçon ou une sanction. Roche suggère plutôt de chercher à comprendre le sens profond caché derrière l'acte. *« On ne réagira pas afin d'occulter ce que l'autre a voulu, par cet acte, signifier, à ce moment-là ; on s'interrogera plutôt sur son sens. »* (Roche, p. 65)

Cette éducatrice de rue nuance le rôle de l'éducateur de rue :

« L'idée du travail social hors murs, c'est de conscientiser les jeunes, de les responsabiliser, et en aucun cas de faire de la moralisation. » (éducatrice 2)

Au lieu de faire la morale, cette éducatrice de rue détourne ses questions pour inviter les jeunes à se responsabiliser et à réfléchir à leurs actes.

« Il faut pas tomber dans le piège de la moralisation tu vois, de faire la morale, chose que tu peux vite aller. [...] T'es vite tenté de tomber dans du moralisateur, en disant : « Mais mettez vos déchets à la poubelle. » En même temps, ils sont pas cons quoi. Ils ont 15-16-17-18 ans. Ils savent qu'un déchet ça se met à la poubelle. Là où c'est intéressant, c'est : « Pourquoi vous le faites pas quoi ? » Tu vois pis je les provoque un peu. » (éducatrice 5)

5.1.1.7 L'importance de l'authenticité

De manière générale, je constate que tant au niveau du langage verbal que de l'habillement, la priorité est d'être soi-même et de ne pas chercher à ressembler aux jeunes en s'apparentant à leur style vestimentaire et à leur façon de parler. Plusieurs éducateurs font remarquer le besoin de se sentir à l'aise et l'importance d'être authentique afin de ne pas jouer un rôle face aux jeunes.

« Moi, je pars du principe qu'il faut que je sois à l'aise dans ce que je suis. » (éducateur 4)

Cette fidélité à soi se reflète également dans leur habillement.

« C'était important pour moi de me sentir à l'aise dans les vêtements que je porte, ma manière de parler. » (éducatrice 2)

Une éducatrice de rue questionne également le style vestimentaire en lien avec son statut de professionnelle.

« Je trouve que ça commence aussi de là, autant dans l'habit vestimentaire. Imaginons je m'habille en « Air Max », survêt', casquette. Est-ce que les jeunes pourront faire la différence vraiment entre, entre mon rôle de professionnelle et pis le fait qu'ils imaginent que je sois une de leur copine ? » (éducatrice 3)

Les jeunes remarquent très rapidement si la personne en face d'eux cherche à les imiter.

« Ils sont curieux de savoir qui il y a en face. Si à un moment donné, ils sentent qu'ils ont un acteur devant eux qui jouent un rôle devant eux. Pour passer à cette relation de confiance, c'est un élément essentiel, en tout cas à mes yeux. » (éducatrice 2)

Ils ne veulent pas quelqu'un d'identique à eux, mais un professionnel qui se différencie d'eux.

« Le but, ils le sentent très bien. Ils ne veulent pas que je sois comme eux, que je sois dans leur bande. Au contraire, moi je fais le lien entre eux et peut-être autre chose. Donc si je suis un copié-collé d'eux-mêmes, qu'est-ce qu'ils vont avoir comme image de l'adulte ? « Ah ben tiens, il est comme nous, bizarre, il a [âge] ans, il est comme nous. Il faut qu'il grandisse. [...] Ils attendent pas que vous soyez comme eux, ils attendent que soyez vous-mêmes. » (éducateur 4)

Gilbert le relève également : *« Les jeunes ont soif d'adultes vrais. »* (Gilbert, 1991, p.94-95) En effet, avant de pouvoir créer une première accroche, l'éducateur de rue doit être bien dans ses baskets et ne pas prétendre être quelqu'un d'autre.

« Je me mets pas en position de ce qu'il attend, je me mets en position de comment je suis bien. » (éducateur 4)

Dans le même sens, cette éducatrice de rue prône pour l'authenticité.

La règle d'or pour moi c'est vraiment l'authenticité. [...] Je vais pas prétendre à ce que je suis pas. (éducatrice 5)

Les divers témoignages cités ci-dessous sont tirés des écrits du « Guide international sur la méthodologie du travail de rue »¹¹. En effet, ces professionnels insistent également sur *« l'importance pour un travailleur de rue d'être à la fois solidaire et différent des populations rencontrées. »* (De Boevé et Giraldi, 2009, p. 33) Imiter toutes formes de langage et comportements adoptés par les jeunes n'est pas favorable à l'intégration des éducateurs de rue. Il est donc essentiel de rester soi-même *« en maintenant bien ancrée sa propre identité et son altérité. »* (De Boevé et Giraldi, 2009, p. 33) Les différences sont sources de dialogues et bénéfiques à la relation, du moment que celles-ci sont reconnues et acceptées. *« C'est dans la confrontation des différences qu'un réel enrichissement est possible. »* (De Boevé et Giraldi, 2009, p. 33)

Pour résumer, Deligny le compare ainsi : *« Si tu joues au policier, ils joueront aux bandits. Si tu joues au bon Dieu, ils joueront aux diables. Si tu joues au geôlier, ils joueront aux prisonniers. Si tu es toi-même, ils seront bien embêtés. »* (Deligny, Graines de crapule, cité par Rouzel, 2005, p. 69)

5.1.2 Le langage

5.1.2.1 L'intonation

Une phrase ou une question caractérisée par un type d'intonation peut influencer la réaction d'un jeune. L'approche peut être alors plutôt chaleureuse ou au contraire, repoussante, voire empreinte de jugements. Un jeune le ressentira immédiatement et adoptera une attitude plutôt ouverte ou fermée en conséquence. Une éducatrice de rue relève l'importance de l'intonation :

« Pis la posture là, elle est importante dans l'intonation surtout que tu mets. [...] C'est de la nuance, l'intonation en tout cas pour moi elle est fondamentale. » (éducatrice 5)

¹¹ DE BOEVE E. et GIRALDI M. « Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde », Dynamo International, Bruxelles, novembre 2008

5.1.2.2 L'humour, l'autodérision et la provocation

« *L'utilisation de l'humour est indissociable au travail de rue.* » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 53). L'humour est un canal accrocheur avec les jeunes et permet « d'alléger considérablement les contextes souvent difficiles. » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 53)

Plusieurs éducateurs de rue témoignent des répercussions positives de l'humour.

« J'ai aussi beaucoup utilisé l'humour pour qu'il y ait une accroche, mais aussi pour désamorcer certaines situations » (éducatrice 2)

Bien entendu, il faut être vigilant à ne pas tomber dans l'ironie ou le cynisme, au risque de blesser l'autre. (De Boevé et Giraldi, 2008, p. 53)

Une éducatrice de rue utilise la provocation et l'autodérision pour susciter des réactions chez les jeunes et leur permettre, à eux aussi, de rire.

« Trouver toujours plein de stratégies. Les jeunes ils ont besoin de, ils ont besoin de ce côté humour, de ce côté un peu provoc', mais de ce côté aussi où on peut rire tu vois, où je peux me foutre de ma gueule moi-même tu vois, où ils peuvent aussi des fois me vanter et pis je vais pas me vexer, et me dire : « Oh mon Dieu » hein tu vois. » (éducatrice 5)

« C'est des stratégies, à moi de jouer sur l'humour et puis sur le côté bon, bonne franquette, on n'est pas là pour se prendre la tête tu vois et surtout avec les jeunes. » (éducatrice 5)

Cette éducatrice de rue utilise « *ce côté je-m'en-foutiste* » (éducatrice 5) et joue là-dessus.

« Je joue beaucoup sur le côté : « Mais c'est pas mon problème, moi dans l'absolu je m'en fous. » [...] Ce terme-là « je m'en fous », je l'utilise beaucoup tu vois avec les jeunes. » (éducatrice 5)

Le théâtre est un autre outil qu'elle utilise pour surprendre les jeunes. Toutes ces stratégies lui permettent de varier ses approches.

« Voilà ce que vous avez demandé, ça été fait. Pourquoi ça marche toujours pas ? » Au bout d'un moment, c'est aussi leur lâcher en disant : « Moi [nom de l'éducateur], je m'en fous hein, mais royal si [nom d'une place] elle ferme. » [...] « Là où ça me ferait chier, c'est que vous vous pouvez plus venir. » [...] Des fois de montrer aussi que t'es pas toute gentille, tout polie et pleine de compréhension et d'empathie et que tu cherches des solutions. « Moi suis monstre motivée à trouver des solutions et à bouger et à aller revendiquer des trucs à la Commune, mais au bout d'un moment si vous faites pas vous un pas. » (éducatrice 5)

Dans des contextes parfois très pesants, la joie de vivre apporte une certaine légèreté. « *Cette joie liée à un humour qui jaillit des situations les plus dramatiques, parfois, donne à ceux et à celle qui désespèrent de la vie cette bouffée printanière qui ne peut être que contagieuse.* » (Gilbert, 1991, p.121)

5.1.2.3 La synchronisation

La synchronisation peut se manifester par une posture physique.

« Et puis après voilà, je sais que quand je suis avec eux en groupe, [...] je me synchronise beaucoup, tu vois je vais jamais rester debout quand le groupe est assis. Et puis s'ils sont assis tous en tailleur, je m'assis en tailleur [...] Mais si t'as cette première accroche où tu sens qu'ils captent, paf tu te mets tout de suite à leur niveau. [...] C'est un truc, je me dis pas : « Ah tiens je vais me mettre accroupi maintenant ». C'est pas réfléchi sur le moment. [...] » (éducatrice 5)

La synchronisation peut aussi être de l'ordre de l'empathie et de la reconnaissance des émotions dans lesquelles se trouve l'autre.

« T'adapter à l'autre dans son langage, pis dans son émotion aussi. Tu vois le mec qui est révolté par un truc, je vais pas lui dire : « Mais non laisse tomber. » Valider aussi les émotions dans lesquelles ils sont. » (éducatrice 5)

5.1.2.4 L'échange

Pour créer des liens avec un jeune, de nombreux échanges sont avant tout nécessaires. Cheval l'évoque de cette manière : *« L'échange nourrit la relation, élargit le champ de connaissance en même temps qu'il enrichit chacun des interlocuteurs de leur différence. »* (Cheval, 2001, p. 378) Les échanges peuvent autant se prêter à des instants de rires et d'amusement qu'à des discussions plus sérieuses. Toutes ces formes d'échanges sont sources de connaissances mutuelles, *« constructeurs de sens »* (Cheval, 2001, p.378) permettant à la relation de croître. Monnier rejoint le point de vue de Cheval : *« La relation se construit, se vivifie et évolue à partir d'une acceptation réciproque de confiance et du partage de situations vécues. »* (Monnier, 2010, p. 85)

5.1.2.5 Le langage non-verbal

Approcher les jeunes n'est pas toujours aisé. Avant de s'aventurer dans un groupe, l'éducateur de rue observe de loin, puis s'approche pour sentir l'ambiance du groupe avant de s'avancer vers eux. La position des jeunes dans le groupe et leurs postures traduisent parfois déjà l'esprit dans lequel ils se trouvent. L'éducateur de rue se doit de respecter leurs moments à eux.

« C'est quoi qui fait qu'on sait ou pas ? Des fois tu le sens, des fois pas. Et c'est hyper difficile à définir. Ouais on a appelé ça, feeling, intuition. Je pense qu'il faut être assez fin observateur et puis faut, en tout cas moi je sais que j'ai toujours les radars allumés de la réaction de l'autre, du regard, ouais du non verbal, de sa posture, de. » (éducatrice 5)

La configuration du groupe de jeunes peut aussi être un indicateur de ce qu'il s'y passe.

« On peut observer si un groupe est assez ouvert ou pas, dans la forme que le cercle prend, par exemple, si rapidement ils m'intègrent dans le cercle ou si y a des personnes qui commencent à me tourner le dos. Donc ça c'est des petites choses qui peuvent se voir déjà en regardant en observant bien. » (éducatrice 2)

En fin de compte, je remarque que ces deux éducatrices de rue prêtent attention à leurs ressentis et à leur intuition, fameux guides de leurs intentions.

Le langage corporel apparaît aussi comme une façon de communiquer. Cette éducatrice de rue dit leur serrer la main plutôt au début de la relation et faire la bise à certains.

« J'interprète aussi comme un moyen de montrer, d'exprimer ce lien qui est un peu plus fort que juste un bonjour on serre la main comme si j'étais enseignante ou un parent. Pour moi, c'était aussi un signe d'intégration dans le groupe. Comme je le percevais pas comme un dérapage dans ma posture professionnelle, j'ai pu sans autre accepter cette manière-là de se saluer. » (éducatrice 2)

Personnaliser les salutations démontre que les liens sont déjà établis et que l'éducateur de rue est reconnu comme quelqu'un de significatif au sein de la relation.

Une éducatrice fait part de ses questionnements relatifs à l'entrée en relation et plus particulièrement, en lien avec le mode de salutations :

« Je pense que maintenant je réfléchis pas trop parce que je me suis posée ces questions-là à l'époque. Chu arrivée en me disant : « Ok, t'as [âge] ans, t'es une fille, est-ce que tu tutoies, tu vouvoies, est-ce que tu fais la bise, est-ce que tu fais pas la bise ? » Je me suis posée toutes ces questions de comment tu entres en relation et t'expérimentes tu vois, alors après c'est difficile de revenir là-dessus. Ça été intégré petit à petit tu vois. » (éducatrice 5)

Pour une femme, ces questions peuvent l'interpeller différemment d'un homme. Il est connu que l'espace de la rue est plus occupé par les garçons que les filles. De ce fait, les femmes sont confrontées à d'autres modes de salutations que les hommes. Il se peut donc qu'elles s'interrogent davantage sur la façon de saluer.

« Ben déjà le fait que j'ai 4 ans de plus, j'ai plus [âge] ans, j'ai [âge]. À [âge], je faisais presque partie de leur groupe de paires tu vois. [âge] ans, t'es déjà plus proche de la trentaine, même si c'est pas beaucoup, ça fait beaucoup pour eux. T'es déjà dans la catégorie des adultes un peu vieux tu vois, mais pas trop vieux quand même tu vois. Je suis passée de la catégorie chui une jeune qui bosse à je suis une adulte qui commence à vieillir un peu mais qui est encore sympa et cool et qui peut encore déconner un peu tu vois. [...] C'est très évolutif, et je pense ça demande des adaptations tout le temps. » (éducatrice 5)

Ici, cette éducatrice remarque que la différence de son âge a une influence sur le contact qu'elle a avec les jeunes.

5.1.2.6 L'utilisation du langage des jeunes

Certains éducateurs de rue disent parfois utiliser des termes propres au langage des jeunes, de manière consciente. Une éducatrice de rue le fait *« pour essayer de parler de certaines choses avec eux. »* (éducatrice 2)

Une autre éducatrice de rue caricature certaines expressions utilisées par les jeunes pour leur faire remarquer le type de langage qu'ils utilisent et les faire réagir. Elle précise pouvoir le faire en présence de jeunes avec qui un lien de confiance existe déjà.

« Tu vois je vais jamais arriver en disant : « Ouaich je croche salut hein ! ». Ca tourne dans la caricature et puis ils peuvent hyper mal le prendre. Des fois, je le fais mais avec ceux que je connais ou ceux que ça fait un moment que je suis là. Quand ils sont trop là-dedans pour leur renvoyer ça t'sais : « C'est important, ben voilà comment tu me parles à moi aussi tu vois. Parce oui, t'es pas obligé de me vouvoyer, t'es pas obligé de m'appeler Madame, mais en même temps tu me parles pas comme si j'étais ta super pote tu vois. » C'est qu'est-ce que moi j'accepte tu vois. » (éducatrice 5)

Cette éducatrice de rue, de par son statut, rappelle aux jeunes qu'elle n'est pas une de leurs pairs. En marquant cette différence dans le rapport qu'elle a aux jeunes, elle place des limites et leur instaure une forme de respect, utile également pour la relation qu'ils entretiennent avec d'autres professionnels.

Un éducateur de rue distingue les particularités vestimentaires et langagières du travailleur de rue. Il constate qu'elles facilitent l'échange avec les jeunes contrairement à d'autres professionnels. *« Le travailleur de rue, lui, peut faire comprendre. Et le message va peut-être mieux passer par le travailleur de rue qui est habillé comme le jeune ou comme l'itinérant, sans être sale. Ils vont parler le même langage alors que souvent le policier ne parlera pas tout à fait le même langage que le junkie ou l'itinérant qui a décroché. »* (un travailleur de rue, cité par Duval et Fontaine, 2000, p. 59)

5.1.2.7 Ne pas changer sa façon de parler

Tous les éducateurs de rue disent rester fidèles à leur propre façon de parler et veillent à ce que leur discours soit compréhensible pour les jeunes.

« Quand vous êtes avec un jeune, vous allez parler, vous allez pas adopter leur langage. Enfin moi j'adopte pas leur langage. Je fais attention à ce que je sois compréhensible, c'est juste par respect et c'est même pas par technique. Dans la communication, c'est juste pour être sur que je me fais comprendre. [...] Après si je me rends compte que la communication passe pas, parce qu'on parle pas la même chose, donc je vais essayer de trouver un terrain d'entente, je vais

plutôt métacommuniquer : « Comment ça se fait qu'on n'arrive pas à se comprendre, tu parles de quoi quand tu dis ça ? » Après je vais dire : « Ah ouais ok. » Je vais pas chercher moi à me travestir dans ma façon de parler. » (éducateur 4)

Au-delà d'un vocabulaire accessible pour le jeune, cet éducateur cherche également à comprendre pourquoi le dialogue est biaisé en questionnant directement le jeune. Par ailleurs, la communication peut aussi se traduire par un ensemble de mimiques, d'intonations, d'émotions et de signaux affectifs.

Un éducateur de rue exprime sa façon de communiquer avec les jeunes. Il dit utiliser un langage correct, voire même soutenu. Si son discours ne s'avère pas abordable, il descend le niveau de langage et tout de suite après, le remonte.

« Le but c'est aussi de les faire progresser. Par contre, on a aussi à cœur de saisir très rapidement toutes les expressions, tous les codes, afin que les jeunes puissent eux nous parler et que nous on comprenne. Ne pas hésiter à demander en disant : « Mais ce mot là, ça veut dire quoi, je comprends pas ? » Et c'est ça aussi qui crée un début de relation et tout début de relation. » (éducateur 1)

L'éducateur de rue met en avant l'échange verbal en s'intéressant, d'une part, au langage parfois codé des jeunes et, d'autre part, en leur permettant d'accéder à son langage afin qu'ils puissent améliorer leurs capacités d'expression orale. De cette manière, l'un enseigne à l'autre et vice versa, un premier lien se crée. *« L'éducateur et le jeune évoluent dans ces contextes communicationnels qu'ils construisent ensemble. » (Salmon, 2009, p.71)*

Dans ce principe d'échange, un autre éducateur de rue démontre son respect pour les jeunes, tout en restant fidèle à lui-même.

« Si la personne veut mettre la main sur le cœur après m'avoir serré la main, y a pas de souci, c'est une forme de respect, je le prends bien. Mais moi je vais pas le faire comme ça, c'est pas ma façon de faire. » (éducateur 4)

5.1.3 La posture

5.1.3.1 La position neutre

La manière d'interpeller un groupe va attirer l'attention de manière positive ou négative. L'éducateur de rue est déjà porteur de certaines intentions en se dirigeant vers les jeunes. Il se peut qu'elles se dégagent de lui et soient alors perceptibles. L'essentiel est de ne porter aucun jugement sur l'occupation et les discussions des jeunes à ce moment-là. Pour ce faire, il est conseillé d'aborder un groupe sans aucune prétention et sans induire des conclusions hâtives quant à leur position, leur état, leur conversation, etc.

« Arriver neutre, en disant : « Bonjour moi c'est [nom de l'éducateur], ça a l'air cool ce que vous faites. Vous êtes bien là ? Vous avez l'air bien posés, je trouve ça... ouais ça me questionne. Qu'est-ce qui vous attire dans ce lieu ? [...] Là c'est intéressant parce que du coup tu discutes, pis t'es pas la personne qui va dire : « Faut dégager ou c'est un problème. » (éducatrice 5)

5.1.3.2 Le rôle de médiateur

L'éducateur de rue ne s'attribue pas le rôle du policier qui indique si un comportement est bien ou mal. Il prend simplement place et fait le relai, si nécessaire, entre les différents acteurs sociaux.

« Voilà, ce qui est important dans ce rôle-là, c'est de dire voilà t'es pas vecteur de, il faut comme ci, il faut comme ça, mais t'es vecteur d'un message des gens. T'es vraiment ce

médiateur-là, t'es transmetteur. Voilà, moi je vous transmets l'info de ben ce qui peut se dire de l'autre côté, de l'autre vision qu'on peut avoir vu de l'extérieur euh. » (éducatrice 5)

« Adopter une position de médiation exige souvent du travailleur de rue un va-et-vient entre les acteurs concernés tant et aussi longtemps que le processus n'est pas mûr pour qu'un dialogue s'engage ou encore dans des situations qui interdisent toute rencontre, parce qu'elles sont du registre de l'illégalité. » (Cheval, 2001, p. 379) L'éducateur de rue est aussi présent pour permettre le dialogue entre différents protagonistes et pour envisager des solutions qui prennent en considération les deux parties. (Cheval, 2001, p. 379)

5.1.4 Interpeller un jeune pour la première fois

Il existe différents moyens pour entrer en relation avec un jeune la première fois. En déambulant dans les quartiers qui leur sont appropriés, les éducateurs de rue vont ainsi à la rencontre des jeunes et développent des liens avec eux. Il se peut également qu'ils interviennent à la demande d'autres personnes dans le cadre professionnel.

« Du premier contact établi avec l'individu jusqu'aux échanges d'idées plus ou moins confidentielles, le processus est progressif et passe de la méfiance à un lien de confiance. Lorsqu'il est assez connu par le milieu, les contacts vont de soi et le travailleur de rue peut aller plus facilement vers son public. Mais dans plusieurs cas, le travailleur de rue attend plutôt un « déclic » pour faire ses premiers pas vers son public : un feedback venant de l'espace de rue ou du public même, une preuve qu'un lien de confiance est en train de s'établir. » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 29)

5.1.4.1 Intervenir comme personne tierce

Lorsque des personnes adultes sont confrontées à des situations où les jeunes, de par leurs comportements, interpellent et inquiètent les passants, ils font parfois appel aux éducateurs de rue pour intervenir dans l'espace public.

« Parfois on est appelé à les rencontrer ces jeunes parce qu'ils posent problème, ou ils dérangent, ou ils font du bruit, ils font des déchets [...] C'est un moyen d'entrer en relation avec ces jeunes. Parfois les adultes ont de la peine à rentrer en relation, fin à communiquer simplement avec des jeunes. Et pis y se disent : « C'est pas mon travail quoi, ça dépasse mes compétences, ça dépasse le cadre de mon travail. Du coup, j'appelle des gens qui savent le faire. » Je vois de plus en plus que les gens ont besoin de tiers. » (éducatrice 3)

Une fois en présence des jeunes, cette éducatrice de rue travaille avec eux autour de l'image qu'ils renvoient en agissant de telle ou telle manière.

« Qu'est-ce que les gens pensent de vous ? Moi je les rends attentifs à l'image qu'ils dégagent et ils en sont responsables aussi. Même si je les connais pas moi, je me permets de dire ça dès le premier contact quand on est appelés, pis essayer d'avoir une confrontation. » (éducatrice 3)

L'éducateur de rue peut ainsi saisir ces opportunités pour créer du lien entre les jeunes et les adultes comme mentionnés ci-dessous.

« Après on peut essayer de faire une médiation, d'aller parler aux adultes. Passer le message d'un côté à l'autre. Dans l'idéal, c'est de pouvoir faire des projets avec ces jeunes et les habitants ou les adultes, pour qu'ils puissent changer leur image. » (éducatrice 3)

Un éducateur de rue parle de la facilité d'être dans une ville avec une petite superficie. Le peu d'étendue permet de faire des tournées dans toute la ville et de connaître tous les partenaires potentiels. Ces professionnels sont ensuite sujets à adresser des suivis à l'éducateur de rue.

« C'est tout des gens avec qui vous êtes en liens et qui, à un moment donné, vont eux vous solliciter en disant : « Mais tu pourrais pas aller voir quelque chose dans la famille, j'ai vu les parents et ainsi de suite. » » (éducateur 4)

5.1.4.2 Se présenter

« Il s'agit de dire qui on est et pourquoi on est là. Ce moment de passage constitue une occasion pour le travailleur de rue de commencer à construire son rôle en négociant la place qu'il occupera parmi les acteurs du milieu investi. » (De Boevé et Giraldis, 2011, p. 28)

Plusieurs éducateurs de rue se présentent d'emblée lorsqu'ils interpellent un groupe de jeunes.

« La meilleure manière de faire, c'est d'aller se présenter. » (éducateur 1)

Ces moments de présentations se font essentiellement durant les tournées.

« La présence sociale. [...] Voilà, t'es présent, tu mets en place une tournée, à des endroits, des moments. Où là tu vas toi, tu fais la démarche d'aller vers les jeunes, te présenter ou discuter avec eux si tu les connais déjà. » (éducatrice 5)

La présentation permet de poser de suite un cadre auquel le jeune pourra s'y fier.

« Ben moi je commence toujours, quand je rencontre les jeunes, en général dans la première discussion, la première rencontre, je leur dis qui je suis. [...] Pour moi c'était important de, de tout de suite dire quelle casquette j'avais, pourquoi j'étais là, peut-être pour déjà un peu me distancer, prendre déjà cette distance relationnelle plutôt que de l'instaurer par la suite. » (éducatrice 2)

Se présenter est aussi une façon de définir clairement son statut de professionnel.

« Mais ça, ça été une, la manière que j'ai eu besoin de mettre en place pour travailler avec eux, peut-être dû au fait que chui assez jeune, du au fait que chui une femme, je sais pas, mais, ça, ça été quelque chose qui a été assez important pour moi de dire au début qui chui. » (éducatrice 2)

Un éducateur de rue opte pour saluer toutes les personnes qu'il croise sur son secteur d'intervention pour ainsi capter leur attention, rebondir sur leurs réactions et établir ensuite un premier contact.

« C'est à dire que moi je dis bonjour à toutes les personnes que je croise, systématiquement. Et dès lors que je sens qu'il peut y avoir un regard ou un premier contact y compris dans l'agressivité : « Qu'est-ce que tu fous là, t'es qui ? » Ben voilà, on profite de cet instant-là pour tout de suite réagir. Mais je me présente : « Je m'appelle [nom de l'éducateur], je suis éducateur, je suis éducateur de Prévention Spécialisée. Voilà quel est mon boulot. » (éducateur 1)

Cet éducateur de rue se saisit ensuite des moindres signes pour amorcer un début de relation.

Selon Salmon, il faut beaucoup de temps à l'éducateur de rue pour entrer en relation avec un groupe de jeunes. *« Il dit bonjour. Il repasse le lendemain. Il redit bonjour. Dans une phase d'implantation d'un service de prévention, plusieurs semaines voire plusieurs mois peuvent s'écouler avant que l'éducateur ne puisse véritablement engager une discussion avec un groupe. » (Salmon, 2009, p.51)*

Dans cette idée, une éducatrice de rue marque sa venue dans le quartier par un passage ou un bonjour pour se rendre ainsi visible.

« Donc ce qu'on dit du tsh, c'est qu'il faut 6 mois à une année pour faire sa place. Parce que au début justement, l'idée c'est d'aller, l'idée c'est d'aller sur les lieux, dans les lieux où les jeunes se rencontrent. Et puis au départ, ça peut être très, ça peut être juste un passage, un passage, bonjour, parfois y a pas de bonjour aussi. » (éducatrice 2)

5.1.4.3 Ne pas s'éterniser

Lors du premier contact, un éducateur de rue conseille de ne pas traîner et d'être plutôt bref.

« On reste 5 minutes, pas plus. Très simple. » (éducateur 1)

Cet éducateur de rue suggère également, une fois le contact établi, de ne pas insister pour rester lorsqu'un jeune ou un groupe lui signifie de partir ou de les laisser tranquilles.

« C'est-à-dire un groupe de jeunes qui disent ou alors qui montrent que c'est le moment de partir, il faut partir et revenir plus tard. » (éducateur 1)

Il est donc important de sentir le moment où les jeunes ne souhaitent plus la présence de l'éducateur de rue. Parfois, la discussion peut durer, mais il doit rester vigilant et réceptif aux attitudes et à la posture des jeunes. Cette éducatrice de rue illustre ce discours par deux situations différentes :

« Ben tout à coup te tu te dis, ça fait une demi heure que je suis là, ça croche toujours, et puis des fois, pis y a toujours un moment où tu sens qu'ils perdent le truc pis là c'est à toi d'être assez subtile pour dire : « Ok ben cool, ben merci beaucoup de la discussion, c'était chouette ! » [...] Et pis t'as d'autres qui vont pas te lâcher pendant trois heures de temps, qui vont te suivre : « Ah ouais c'est trop bien ! File-moi une carte ! » (éducatrice 5)

5.1.4.4 La position « d'aller vers »

Tout d'abord, il me semble important de définir l'expression « aller vers » qui n'indique pas uniquement un déplacement physique dans le cadre de la Prévention Spécialisée. (Roche, p.53) Roche et Fontaine proposent une interprétation de cette posture « d'aller vers » : *« Allers vers l'autre signifierait considérer l'autre comme un autrui tout à la fois semblable parce qu'appartenant au genre humain et différent parce que n'occupant pas la même place sociale. »* (Roche, p. 53) Cette posture professionnelle a également pour volonté *« de réduire la distance sociale et subjective qui sépare le professionnel de l'utilisateur mais sans atteindre le point où il y aurait recouvrement des identités. »* (Roche, p. 53)

« La logique de proximité qui fonde cette stratégie d'« aller vers » dépasse largement l'idée d'un déplacement géographique et comporte une démarche de rapprochement et de reconnaissance existentielle des personnes visées. » (Fontaine, 2010, p. 139)

Plusieurs éducateurs désignent la position « d'aller vers » spécifique à l'éducation de rue.

« C'est-à-dire d'être un adulte et d'aller vers un groupe de jeunes sur un quartier, en soit c'est valorisant pour eux. Ils ont tellement l'habitude que lorsqu'ils sont en groupe, ils sont repoussants et que les gens s'en aillent dès qu'ils arrivent, parce que c'est des jeunes, souvent c'est des garçons. L'espace public est plutôt un espace masculin. » (éducateur 1)

Ces jeunes vivent souvent des situations d'exclusion et de rejet. Les passants n'osent parfois pas les approcher. Plusieurs motifs peuvent expliquer cette réticence, comme le sentiment de peur et les préjugés collés aux jeunes.

Une éducatrice de rue, sur l'appui des principes de base de la prévention spécialisée précise également cette position « d'aller vers ».

« C'est-à-dire que personne, que ce soit la justice, ou même un foyer, ou même une commune, une personne, ou un assistant social disons, y a pas d'autres professionnels qui vont me dire : « Ah ben ce serait bien que vous allez discuter avec tel jeune ou tel jeune. » Ce qui fait que l'approche, c'est vraiment d'aller rencontrer ces jeunes là où ils sont. Ils ont pas une étiquette sur le front disant jeunes en rupture. » (éducatrice 2)

5.1.4.5 Les passages réguliers

Pour maintenir cette relation et rester visible, l'éducateur de rue fait régulièrement sa tournée dans la rue en passant par les mêmes endroits et aux mêmes heures. De cette façon, les jeunes s'habituent à le voir circuler.

« Et ce qui est drôle, c'est qu'on s'aperçoit aussi très rapidement que si un soir, pour une raison ou une autre, on a eu un autre rendez-vous, on n'est pas passé, quand on repasse la semaine prochaine, c'est : « Ah mais on t'a pas vu, qu'est-ce qu'il t'arrive ? » [...] C'est et ça été systématique. [...] Cette permanence de l'adulte qui passe ou qui disparaît, ils le notent. » (éducateur 1)

Les jeunes enregistrent donc très rapidement les lieux et les moments de passage des éducateurs de rue.

5.1.4.6 Les animations

Une éducatrice de rue (éducatrice 5) utilise plusieurs stratégies pour approcher les jeunes lorsqu'elle est en tournée. Pour elle, le meilleur outil à sa disposition est celui de l'animation. Comme l'éducateur de rue ne possède aucun signe distinctif sur lui, l'animation est un moyen de regrouper l'attention des jeunes. Un éducateur rejoint cette idée : *« L'entrée en relation pour les groupes d'adolescents, s'effectue majoritairement autour d'une proposition d'activité : chantier, loisirs, etc. Cela permet de partager un moment ensemble et de tisser une relation à partir d'un vécu collectif. »* (éducateur interviewé, Salmon, 2009, p. 62) C'est donc cette approche qui lui semble la meilleure. Pour elle, amener une action de prévention sur une place publique légitime ensuite le droit de solliciter des jeunes.

« Afin d'entrer en contact avec le public cible, il est parfois utile d'employer ce que nous pourrions appeler des « prétextes à la rencontre ». Pour les travailleurs de rue s'adressant à des enfants ou des adolescents, un excellent moyen consiste à proposer diverses animations collectives spontanées dans des espaces publics (capoeira, percussions, jonglerie, foot...). Il est primordial que ces activités soient d'emblée présentées pour ce qu'elles sont et donc de dire clairement qui on est et pourquoi on est là : nous sommes des travailleurs sociaux ; nous avons des compétences, du temps et une obligation de garder le secret ; si l'un de vous a une difficulté quelconque nous sommes à sa disposition ; si personne n'a de problème ou si quelqu'un a un problème mais qu'il ne veut pas en parler... alors on joue au foot. » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 46)

5.1.4.7 Le feeling

Le feeling est un indice utile et fiable pour l'éducateur de rue. Le reconnaître permet ensuite de rester fidèle à ses émotions et agir en accord avec celles-ci. Plusieurs éducateurs de rue se fient à leurs ressentis pour faire le choix d'approcher des jeunes ou non.

« Tu sens si les gens sont réceptifs ou pas. Si c'est le moment ou pas, si là maintenant, ils vont être open à ce que tu discutes et s'ils vont être open à ce que tu discutes 5 min, 10 min, 30 min, de tel truc ou pas. [...] Et ça c'est pour moi une règle d'or, faut pas faire les trucs que tu sens pas, moi je me force jamais. Tu vois, si chui pas bien, si j'ai, si j'ai pas le feeling, j'y vais pas. Parce que les premiers mois où j'ai bossé, j'avais l'impression, de : « Mais oui, il faut que t'aïlles en relation, faut que t'aïlles en contact, faut que tu te présentes. », et deux fois, je me suis forcée à me dire : « Non mais maintenant oublie ton feeling. » Je me suis ramassée quoi, non mais [nom de l'éducatrice,] t'as un feeling, il est pas là pour rien. » (éducatrice 5)

Il est donc inutile de les approcher si l'humeur ou les émotions ne sont pas favorables. Elle ajoute que les jeunes sentent directement si le professionnel n'est pas naturel. Par naturel, il est sous-

entendu, être à l'aise avec ses émotions et ses intentions. Sur quoi faut-il alors se baser pour sentir ce feeling ?

« C'est beaucoup sur le corporel, sur le non verbal quoi. Tu vois dans l'attitude déjà s'ils ont une posture d'écoute ou pas, dans le regard, dans les réponses aussi qu'ils donnent, dans l'intonation de la voix. » (éducatrice 5)

Un éducateur ne peut pas toujours être au top de sa forme et ouvert à la rencontre avec les jeunes. Il est donc en droit de ne pas aller vers eux systématiquement. Cette éducatrice de rue, attentive à son ressenti, en témoigne :

« Moi je travaille beaucoup avec mon ressenti. C'est-à-dire, si je sens, ben déjà y a moi comment je me sens sur le moment, parce qu'on n'est pas toujours aussi ouvert à la rencontre que. Ben y a des jours où on n'est pas dedans, pis on n'est pas dedans, pis des fois on a la pêche, pis y a pas de problème, ça se passe bien. Donc la première chose que je fais, c'est de sentir moi comment je suis : « Est-ce que je me sens en forme ou pas tellement. » » (éducatrice 2)

En somme, le manque d'attention à soi, à son propre feeling, conduit souvent à l'échec et les jeunes le ressentent immédiatement.

« Si t'es pas naturelle, ça marche pas. Si t'arrives un peu coincée, ça marche pas. Donc il faut soit le sentir et puis y aller. Pis là c'est : « Ah salut, je vous dérange deux secondes, je vois que vous êtes souvent là. » Souvent la question c'est : « Vous faites quoi là ? Je vous pose ça comme ça, ça me questionne. Qu'est-ce que vous venez chercher ? » (éducatrice 5)

Un éducateur de rue souligne l'importance de dissocier les moments pour entrer en contact avec les jeunes. Il doit être au clair avec ses objectifs avant d'approcher un groupe de jeunes. Il ne peut pas y aller ainsi à l'improviste.

« Oui et puis je vais les approcher pourquoi ? Y a déjà un objectif. Ben c'est à dire le vendredi soir ou le samedi quand ils font la fête, quand ils sont entre eux entrain de s'amuser, qu'est-ce qu'un vieux con viendrait se mettre avec eux pour leur parler de leurs soucis ? » (éducateur 4)

5.1.4.8 La distribution de flyers

Cette éducatrice de rue utilise les flyers pour attirer l'attention des jeunes.

« La stratégie du milieu, pour moi, c'est le média, style flyers, outils de com' tu vois. Et là, c'est hyper riche pour ça d'avoir un [nom du lieu de travail], d'avoir d'autres secteurs d'animations où c'est que typiquement t'as une soirée, un truc. » (éducatrice 5)

Lorsqu'elle n'a pas de flyers ou d'objets prétextant l'entrée en relation, elle trouve que cela est plus difficile.

« Quand t'as pas ça du tout, parce que y a rien, pis que t'es toute seule, pis que tu te dis : « Bon je vais faire une tournée. » Là c'est pour moi, en tout cas pour moi, c'est beaucoup plus difficile, parce que j'ai rien qui, à priori, qui légitime à aller les aborder. » (éducatrice 5)

Faut-il nécessairement un outil de communication à sa portée pour aborder des jeunes ? La parole n'est-elle pas déjà un outil en soi ?

5.1.5 L'évolution de la relation de confiance vers une relation éducative

« Les travailleurs de rue obtiennent la confiance des jeunes et deviennent à leurs yeux significatifs parce qu'ils les approchent de manière non intrusive, qu'ils adoptent une attitude de non-jugement, qu'ils respectent les règles du milieu et la confidentialité de ce qu'ils voient et entendent. » (Tétreault et Girard, 2007, p. 67-68, cité par Fontaine, 2010, p. 144)

5.1.5.1 Être une personne ressource pour le jeune

Cet éducateur de rue crée un environnement propice afin que le jeune puisse le voir comme une personne disponible et ressource.

« C'est à dire que ça se construit dans la libre adhésion. On se présente comme étant une ressource, libre au jeune de l'utiliser ou pas. Après on fait tout pour permettre une proximité qui va leur permettre, ou bien le jour où ils ont un souci ou une question quelle qu'elle soit : « Ah je sais que quand je vais croiser l'éducateur, je pourrai lui poser la question. » (éducateur 1)

À ce moment-là, l'éducateur de rue doit être prêt à recevoir toute forme de demande de la part du jeune et à pouvoir y répondre. Cet éducateur de rue explique alors l'intérêt d'être à jour avec les événements récents du quartier et les possibilités qui pourraient s'offrir aux jeunes. Ses réponses pourront permettre de proposer ensuite un premier rendez-vous.

« Et c'est là où il faut être très réactif, et je dirai bien connaître ces classiques. C'est-à-dire que, il faut tout de suite apporter, pas forcément une réponse d'accompagnement, mais tout de suite un élément de réponse. Il faut être très aux faits en fait de la vie de quartier et de la vie de la ville pour avoir toujours entre guillemets, des cartes à proposer. Et après on propose un premier rendez-vous. » (éducateur 1)

5.1 La proximité affective

« Si tu ne vas pas vers eux, ils ne viendront pas vers nous. »

« Si tu ne les vois pas là, tu ne les vois pas du tout ! » (Roche, p. 47)

Roche définit ainsi la notion de proximité : « On dira donc que la proximité se définit d'abord par le regard que l'on pose sur l'autre, avant même que la relation avec lui soit engagée au travers de la parole. » (Roche, p. 47)

Plusieurs facteurs sont nécessaires pour donner vie à cette relation de confiance et l'entretenir. Certains sont indispensables dans une phase d'approche, et d'autres, pour ensuite nourrir et développer le lien présent.

5.1.1 À partir de quand une relation de confiance existe-t-elle ?

La relation de confiance ne tient qu'à un fil et peut rapidement se briser si certaines précautions ne sont pas apportées. En effet, elle s'installe au rythme du jeune et c'est lui qui décide de maintenir cette relation ou de rompre le lien existant.

Cette éducatrice raconte que les jeunes l'ont maintes fois testée avant de pouvoir lui accorder leur confiance. Ces jeunes testent en permanence le lien pour vérifier s'il est solide et si la relation peut perdurer.

« Mais du coup ça, ça renforçait finalement cette relation, parce qu'en voyant que j'embarquais, pis que je leur posais des questions, pis que eux ça les faisait rigoler, pis qu'après

au final moi je rigolais aussi avec eux de ça. Du coup, on partageait des moments ensemble, donc ça allait vers du positif. Mais ça aussi, ça fait partie de cette phase d'apprivoisement. Si le lien perdure au-delà de leurs conneries : « Est-ce qu'elle va quand même revenir vers nous si on lui fait une remarque, est-ce que le lien est vraiment solide ? » Et je pense qu'il y en a constamment des tests comme ça. » (éducatrice 2)

Voici une forme de test concret :

« Ca peut être un jeune qui livre quelque chose et qui attend de voir qu'est-ce qu'on va faire avec. » (éducatrice 2)

Cette éducatrice parle ici « d'expérimentation ». Si le jeune offre sa confiance et que l'éducateur de rue ne tient pas parole, le lien se brise.

« Et pis après, c'est l'expérimentation qui fait que les jeunes vont développer, qu'on va pouvoir développer cette relation de confiance. Parce que si je me plante une fois, et puis je sais pas, que je lâche une info à un assistant social sur un jeune, pis que ça revient aux oreilles du jeune, là c'est fini. Parce que par expérimentation, il a vu qu'il pouvait pas me faire confiance, donc il va plus continuer dans cette relation-là. » (éducatrice 2)

L'un des piliers propices à la relation de confiance est, pour cette éducatrice, la confidentialité.

« Pour moi, la confidentialité, c'est vraiment quelque chose d'hyper important. Que les jeunes puissent sentir que quand ils me confient, y a pas de répercussions. Ca, ça crée déjà un peu une première base. [nom de l'éducateur] on peut lui dire certaines choses et puis on peut être qui on est vraiment. Elle va pas nous dénoncer. » (éducatrice 2)

La confidentialité permet au jeune de vérifier où sont déposées ses paroles, ce que l'éducateur en fait et sa fiabilité. A partir de là, si le jeune ressent une certaine confiance, il pourra alors se dévoiler et oser être lui-même, comme le citent ici deux éducatrices de rue.

« Et puis finalement, on peut sentir qu'on est dans une relation de confiance avec un jeune, pour moi c'est quand le jeune il ose parler, il ose parler de ce qui le préoccupe, il ose partager ces moments de joie, ces moments de tristesse. Pour moi, c'est un peu quand on est là-dedans. » (éducatrice 2)

Pour cette éducatrice de rue, la relation de confiance existe lorsqu'un jeune peut lui faire part de toutes ses questions, tout en sachant que son interlocuteur n'est pas forcément habilité à lui donner une réponse spécifique.

« Je dirai que c'est quand le jeune y peut m'appeler pour différentes questions, euh même s'il sait que chu pas une spécialiste de l'assurance maladie, et ben il sait que chez moi il va peut être trouver une réponse. » (éducatrice 3)

5.1.1.1 La libre adhésion

Cette éducatrice rappelle le principe « d'aller vers » dans le travail social hors murs. Cette démarche sous-entend une adaptation au milieu de vie des jeunes, sans pour autant adhérer à toutes leurs règles, mais du moins s'en accoutumer. « Parvenir à se faire accepter, tel est alors le premier défi que le travailleur social doit relever. C'est particulièrement vrai dans le cadre de l'Education en milieu ouvert qui repose non pas sur un mandat mais sur la libre adhésion des jeunes. » (Roche, p. 49)

[...] Là, ce qui est différent, c'est que c'est nous qui allons sur leur terrain. Donc finalement, on doit s'adapter à leurs règles du jeu, pour d'une part, pouvoir créer ce lien pour pouvoir travailler. Sans avoir leur confiance, finalement, on peut rien faire. » (éducatrice 2)

En effet, ce principe de libre adhésion propre au travail social hors murs, crée, déjà au départ, un lien nuancé de celui des espaces fermés.

La relation naît au cœur de plusieurs rencontres et se développe au bon vouloir du jeune et au rythme qu'il la lui donne. Comme le décrit ici cette éducatrice, ce principe de libre adhésion laisse les reines en mains du jeune.

« Des conditions, des principes qui font que ça peut amener à cette relation de confiance. Donc y a pour moi la confidentialité, mais y a aussi cette libre adhésion. Parce que finalement le jeune, alors des fois, c'est un peu frustrant pour nous, parce qu'on aimerait bien le secouer pis le réveiller avant qu'il se prenne violemment un mur en pleine figure. Mais le jeune, finalement, il va à son rythme. Et nous, on va au rythme du jeune. Si lui il est prêt à faire quelque chose et qu'il a besoin d'un soutien, là, on va pouvoir faire un bout de chemin ensemble. Et je pense que le jeune, en sentant qu'y a pas forcément de pression ou d'obligation, il peut entrer dans une relation de manière un petit peu plus détendue, que si c'était un psychologue chez qui il devait aller une fois par semaine parce qu'il a fait une connerie par exemple. (éducatrice 2)

5.1.2 Qu'est-ce qui permet à la relation de confiance de durer ?

Plusieurs éducateurs de rue partagent leur vision de la relation de confiance tout en commentant ce qui lui permet, selon eux, de durer.

Une éducatrice de rue décrit de manière métaphorique la relation de confiance en insistant sur le soin constant à lui apporter.

« Cette relation de confiance, elle met énormément de temps avant de s'installer, gentiment, péniblement parce que c'est une histoire de tous les jours hein. C'est comme une graine qu'on plante, pis tous les jours faut aller donner un petit peu d'eau et puis aux, ben aux premiers coups de grosses chaleurs, si on fait pas attention, elle peut aussi cette relation revenir en arrière voir carrément exploser. » (éducatrice 2)

Cette éducatrice de rue accorde de l'importance à sa disponibilité constante, en dépit de tout conflit ou éloignement de la part du jeune. Cette disponibilité à toute épreuve est un facteur indéniable à la relation de confiance. En effet, comme le mentionne cette éducatrice de rue, le jeune doit pouvoir revenir à tout moment la voir.

« Mais le fait, je pense que d'être là, ça ouvre aussi les possibilités de dire : « Ben je suis là et moi je ferme jamais la porte. » Je me dis : « Même si tu m'as fait des faux plans, même si une fois on s'est fâchés ou euh... Ben ma porte elle reste ouverte, pis chu prête à en discuter, pis à me remettre en questions. » Et pour moi, c'est le plus important de dire : « Ok chu là pour vous quand c'est le moment. » Pour moi c'est plus ça qui est important que la... » (éducatrice 3)

Encore une fois, le lien de confiance est très fragile et le moindre faux pas risque de le mettre en péril. Un pas après l'autre, un objectif après l'autre. C'est ainsi que s'élève la construction de la relation. Cette éducatrice de rue la décrit à travers l'image d'un mur monté.

« Alors en avançant petit à petit, souvent au début c'est des petites choses, c'est des lettres, des CV. En voyant que quand il me sollicite, je lui donne un rendez-vous, il repart satisfait du travail qu'on a fait ensemble. Petit à petit, c'est comme un mur qu'on monte finalement. Il faut faire le terrassement. Ca, à mon avis, c'est vraiment les principes. Et puis avec les jeunes, on va poser des briques gentiment. Alors en étant à l'écoute des jeunes, en faisant attention, en choyant aussi cette relation-là, [...] petit à petit, on va pouvoir construire quelque chose. Et les liens très très forts que j'ai avec certains jeunes, c'est des jeunes que j'ai rencontrés euh ben y a 4 ans maintenant. » (éducatrice 2)

Avant qu'une demande émerge, de multiples échanges viennent alimenter la relation. De plus, plusieurs mois s'écoulent avant que le jeune se dévoile.

« C'est pas pour rien que des jeunes y viennent déposer des choses chez nous et c'est grâce à la relation de confiance si on veut, qu'ils peuvent se dire : « Ben je peux peut-être parler du fait que... » Et ça m'est arrivé, d'avoir une jeune qui me dit : « Ben voilà, je prends de la cocaïne depuis quelques temps, et puis j'ai peur de devenir dépendante, chais pas quoi faire, chais pas à qui en parler, est-ce que tu peux m'aider ? » Et ça, c'est des mois et mois de moments passés avec eux, à discuter, à refaire le monde, sans qu'y ait zéro demande. » (éducatrice 3)

La relation de confiance se maintient également grâce à une écoute et un non-jugement. Cette éducatrice de rue témoigne de la relation de confiance qui s'est mise en place avec une maman qu'elle suit et accompagne encore à ce jour.

« Le lien de confiance, il s'est vite posé. Elle a vite eu confiance en moi tu vois. [...] « Avec toi on peut discuter. » C'est là qu'elle a nommé un peu la relation finalement qu'on avait pour elle. Chu pas dans le : « Il faut faire ci, il faut faire ça », mais je suis dans l'écoute, et le voilà : « Qu'est-ce que toi tu fais ? » Je vérifie comment ça va, comment tu te sens : « Est-ce que t'as besoin de souffler ? » [...] Je suis un peu le réceptacle de voilà, je viens de poser l'étape suivante. » (éducatrice 5)

L'écoute et le non-jugement rendent possible cette relation de confiance. En effet, la personne a besoin de se sentir écoutée avant d'entendre une remarque ou un conseil. Il est parfois juste suffisant pour elle de déposer le fardeau qu'elle porte pour s'alléger. Cette éducatrice de rue image cette position comme « un réceptacle ». Elle vérifie constamment comment elle se sent pour répondre ensuite à ses besoins.

Prendre des nouvelles des jeunes, s'intéresser à ce qu'ils deviennent et leur instaurer des valeurs et des codes de communication et de savoir vivre font également partie d'une relation durable.

« Je dirai que pour entretenir cette relation de confiance, moi je les ai souvent en tête ces jeunes. Quand j'ai pas trop de nouvelles, j'essaie d'en prendre. Je peux être parfois confrontante avec eux. C'est vrai que je trouve que la relation de confiance doit aussi, et ça les jeunes nous remercient de tout ça. Parce que je trouve que... Moi je trouve que mon travail c'est aussi de leur dire : « C'est pas comme ça qu'on parle aux gens. » Pour être en relation avec d'autres, il faut aussi avoir un minimum de savoir vivre et de respect, donc c'est vrai que je peux facilement leur dire : « Mais ça, ça va pas ta manière que t'as de parler. » Et souvent, ils sont drôles parce qu'ils me disent : « Ah ben merci, parce que personne me l'a jamais dit. » (éducatrice 3)

« Ainsi, l'attitude de non-jugement des travailleurs de rue, considérée comme condition essentielle à leur acceptation dans les milieux, ne repose que sur une vertu personnelle alors qu'elle exige un processus continu de réflexivité en vue de négocier les divers repères qui alimentent leurs perceptions : les préjugés inculqués au fil de leur parcours personnel et familial, les repères théoriques acquis dans leur formation professionnelle, les catégories et étiquettes institutionnelles, les stéréotypes colportés dans les médias, dans leur milieu de vie, de travail, etc. » (Fontaine, 2010, p. 141)

5.1.2.1 Reconnaître ses difficultés et ses limites

Cette éducatrice de rue démontre l'importance de reconnaître ses moments de doutes où le professionnel peut se tromper. Face à des personnes en difficulté, l'éducateur de rue doit faire preuve d'une grande humilité en faisant preuve d'honnêteté, tout en reconnaissant qu'il n'a pas de solution à chaque problème. En effet, la reconnaissance fait partie intégrante du professionnalisme.

« C'est ça être professionnel, c'est reconnaître. [...] Chu jamais que la professionnelle, chu [nom de l'éducateur] professionnelle. Et je sais que j'ai le devoir de rester professionnelle avec elle, mais en même temps chu un être humain. [...] On n'est jamais pro h24. » (éducatrice 5)

La relation de confiance s'appuie sur plusieurs étapes qui se franchissent les unes après les autres, à l'allure de la personne suivie.

« J'ai un dossier pour elle qui est costaud. Mais en même temps c'est dans la construction de la relation avec elle, c'est, je le trouve emblématique, parce qu'il y a eu plein d'étapes et finalement c'est les étapes où j'ai été le plus authentique. [...] Être authentique, puis reconnaître que des fois tu fais des choses qui sont peut-être pas forcément pros. » (éducatrice 5)

La reconnaissance de ses erreurs passe aussi par une reconnaissance de ses limites. En effet, l'éducateur de rue se doit d'être clair et honnête face aux jeunes car le lien de confiance ne peut s'alimenter que sur des bases loyales. Comme le relève cette éducatrice de rue, le travail social hors murs est un travail avec l'être humain. Il est donc tout à fait légitime *« de se planter »*, mais il est obligatoire d'en assumer les conséquences et d'y remédier au plus vite. Comme elle le soulève, il faut être droit afin de leur montrer aussi l'exemple. L'éducateur de rue doit montrer au jeune que lui aussi assume ses faux pas.

« Mais par contre, pour moi être pro en travail social c'est reconnaître ses limites, pis c'est reconnaître que des fois tu bug, que des fois t'as fait un truc ça a merdé. Et c'est d'avoir l'honnêteté de reconnaître, et avec les jeunes c'est fondamental ça. Et pour moi c'est vachement plus éducatif d'arriver en disant : « Ben ouais j'ai fait des conneries, ben ouais j'ai merdé, mais, mais j'assume ma responsabilité. » Si t'assumes pas, tu leur donnes le message que t'assumes pas tes responsabilités, t'assumes pas tes conneries quoi. Et c'est justement pas ça le message que je veux leur donner. « Ben ouais écoute ça m'arrive de faire des conneries, de faire des erreurs, de faire des choses qui sont complètement cons, qui sont pas professionnels. » Mais là où tu es professionnelle, c'est qu'à un moment donné je le reconnais, et je dis ben ok comment je rectifie le tir, qu'est-ce que je fais avec ça. T'assumes tes responsabilités quoi. Et c'est ça qu'est important pour moi. C'est là où t'es pro. Tu travailles avec l'humain, tu travailles avec des gens qui sont dans les émotions qui, je peux pas me mentir à moi-même et aux autres. » (éducatrice 5)

Ayant pris le soin de partager une situation de doutes à un autre professionnel, celui-ci lui a dit :

« En même temps pour la relation, c'est du cent pourcents bonus ce que t'as fait, parce que t'as été honnête, t'as reconnu face à une personne qui est en difficulté, que toi aussi tu pouvais être en difficulté, que toi aussi tu pouvais faire des choses faux, que t'avais pas la science infuse, que t'étais pas tout le temps parfaite, il me dit c'est que du plus. » (éducatrice 5)

5.1.2.2 Les confidences

Lorsque des personnes se confient et manifestent de la confiance à l'éducateur de rue, il me semble tout à fait normal qu'il soit touché par leur vécu. Des résonances peuvent parfois faire surface. Cette sensibilité est également un outil de travail et permet de ne pas tomber dans la banalisation. Cette éducatrice de rue nomme ce partage comme *« un cadeau »* que la personne lui offre. Après plusieurs années d'expérience, elle dit être toujours autant touchée et reconnaissante par ce qui lui est confié.

« Moi quelqu'un qui pleure et qui me raconte son histoire de vie, ça me touche quoi. Et ça j'espère, mais je l'imagine bien que dans 50 ans, je le prendrai encore et toujours comme un cadeau que la personne me fait tu vois. Et je veux dire là ça fait [nombre d'années] ans que je bosse et ça fait [nombre d'années] ans que je suis un peu comme une gamine des fois à me dire : « Mais, c'est fou ce que les gens te lâchent quoi ! », moi ça me touche à chaque fois. « Merci de m'avoir écouté », j'ai envie de leur dire : « Mais merci de m'avoir donné ça. » Je dis

Wouahou quoi, et souvent je leur dis : « Mais qu'est-ce qui fait que tu me lâches ça ? » (éducatrice 5)

5.1.2.3 La relation de confiance à tout prix ?

Cette éducatrice de rue remet en question la nécessité de la relation de confiance. Doit-elle être présente dans tous les types d'accompagnement ?

« Et des fois je me dis : « Est-ce que ces jeunes ils ont vraiment besoin d'avoir une relation de confiance avec moi ? Si c'est juste qu'une histoire de coup de pouce, et puis de faire une lettre. C'est arrivé, une lettre, travail, et on les a plus jamais revus. Donc je me dis : « Est-ce que la relation de confiance c'est à tout prix quoi ? » Moi chu pas sûr. C'est clairement des fois ponctuel, y a des jeunes on voit une fois et après je revois plus, et pis je sais que ça va bien. Si je vous vois plus c'est que vous allez bien. Si j'ai plus trop de nouvelles, pis que je sais que vous êtes dans une situation compliquée, ben je me dis y a un petit souci, c'est bizarre qu'y ait pas un petit appel ou quelque chose. » (éducatrice 3)

Dans ce cas-là, lorsqu'il s'agit d'une aide ponctuelle, cette relation de confiance n'a pas forcément lieu d'exister. Le jeune attend parfois juste un coup de main pour une démarche précise. Une fois son souci réglé, il s'en va.

Cette éducatrice de rue interroge l'utilité de la relation de confiance, à savoir qui en tire réellement partie.

« Est-ce qu'il faut vraiment créer ce lien de confiance ? » Je pense que c'est un peu malhonnête aussi des fois, parce que suis pas sûr que je vais faire toute ma vie ici comme tshm. « À qui sert cette relation de confiance au final ? » Est-ce que ça me fait plaisir à moi de me dire : « C'est cool, les jeunes ils ont confiance en moi. » Mais si après je pars, et pis que c'est un abandon, c'est vécu comme un abandon de plus, une séparation de plus, ben je sais pas si ça leur a rendu vraiment rendu service. » (éducatrice 3)

Personnellement, je pense que chaque personne tire partie de cette relation de confiance, car elle permet de déboucher sur une relation éducative. Bien entendu que cette relation doit se construire en fonction des besoins du jeune et répondre à ses demandes.

Cette éducatrice de rue s'identifie comme « ressource » des jeunes. Il est important pour elle que le jeune puisse s'adresser à elle et à ses collègues lors de situations compliquées.

Moi je pense qu'ils doivent pouvoir m'utiliser comme ressource. Et puis la confiance au final, ben j'aimerais qu'elle y soit, si vraiment de sa part, il doit pouvoir se dire : « Ben je peux avoir confiance dans [nom de l'éducatrice], dans les tshm et y déposer des trucs. » Je pense que, pour moi c'est important quand y a des situations un peu plus complexes. » (éducatrice 3)

Selon cette éducatrice de rue, le professionnalisme est davantage nécessaire que la confiance au sein d'une relation.

« Et moi je trouve que là, la relation de confiance, ou mon rôle simplement de professionnelle, simplement hein, je sais pas si ça doit être vraiment la confiance à tout prix. Moi je dirai que c'est plutôt mon professionnalisme à tout prix surtout. Après la confiance ben tant mieux si elle y est. » (éducatrice 3)

5.1.3 Les limites dans la relation avec un jeune

La relation avec un jeune implique certaines limites nécessaires afin de la cadrer et d'entretenir le lien.

Roche dit que chaque situation demande une réflexion quant aux limites de l'éducateur de rue : « *Il n'y a pas non plus de bonne posture mais plutôt un travail incessant de négociation de la limite. On est ainsi contraint, en chaque situation concrète, de se demander où se situe la limite de son intervention.* » (Roche, p. 57)

5.1.3.1 La gestion des demandes pendant et en dehors des heures de travail

Croiser les jeunes en dehors des heures de travail fait partie de la réalité du travail social hors murs. Combien de temps faut-il alors leur accorder ? Et comment accueillir leurs demandes ?

Plusieurs éducateurs de rue y répondent :

« *Moi après, je pars du principe que quand on connaît quelqu'un, on le connaît. On dit bonjour, on dit bonjour, on prend éventuellement des nouvelles si on l'a pas vu y a longtemps. Par contre, moi j'ai toujours eu à cœur, dès que la question, dès que la discussion renvoie sur le travail, je renvoie à ma présence, à mes heures de travail sur le quartier.* » (éducateur 1)

« *Donc si chui avec mon fils, on se promène en ville, on va au cinéma, pis je croise des jeunes et tout : « Salut Salut ! » S'ils veulent me parler d'un truc, je les renvoie à mes heures de boulot.* » (éducateur 4)

« *Le côté en dehors des heures de travail, je les saluerai toujours parce eux ils savent pas, ils ont aucun moyen de savoir si je suis au boulot ou pas. Pour moi, c'est une base du respect, tu connais quelqu'un, tu lui dis bonjour, tu fais pas celui qui a pas vu. Après, je vais pas forcément moi aller vers. Je dis bonjour, pis tu sens aussi.* » (éducatrice 5)

Ces éducateurs de rue ont tous à cœur de saluer les jeunes qu'ils croisent dans la rue. En effet, les reconnaître démontre une forme de respect. Lorsque la discussion débouche sur une demande, ils ont pour habitude de les renvoyer à leur temps de travail, en fixant un rendez-vous ou en les invitant à passer les voir.

Le rendez-vous peut s'organiser par téléphone, pour autant que l'initiative provienne du jeune. De cette manière, il est alors auteur de sa demande.

« *Je dis : « Écoutez, appelez-moi demain, vendredi, ou appelle-moi demain, chu là et... »* (éducateur 4)

« *Ou tu peux m'appeler demain, [...] on peut se voir dans une heure. [...] Mais appelle-moi tu vois, c'est pas moi qui viens vers toi, mais appelle-moi, là maintenant je peux pas, mais tu sais que tu peux m'appeler.* » (éducatrice 5)

Un éducateur de rue ajoute que son travail ne s'effectue pas dans l'urgence.

« *Parce qu'après y a toujours le piège aussi. Certaines fois, il faut tout tout de suite et, alors donc on est happé par ça, parce qu'on a l'impression qu'il y a une grande urgence, et puis en fait, parce qu'on leur dit : « Écoute, ah oui oui tu as un sacré problème, ouais écoute, appelle-moi demain matin, et puis je prends du temps avec toi. », pis ils vous appellent pas, ils appellent pas. Alors l'urgence, s'ils trouvent l'urgence, c'est ou la police ou l'ambulance, nous c'est pas dans l'urgence, on travaille pas dans l'urgence, non.* » (éducateur 4)

Une éducatrice de rue cite un exemple de suivi avec une jeune où elle est amenée à lui poser un cadre. La jeune se sent persécutée et réagit mal.

« *La jeune était motivée à trouver un logement, elle vit à l'hôtel avec sa fille de 2 ans depuis plusieurs années. Là, elle est décidée à trouver un appart'. Pis je lui dis : « Écoute moi je peux pas venir, on se voit cet après-midi. » Et pis là, ben elle s'enflamme, genre : « Pourquoi tu veux pas m'aider ? » Pis là, j'ai à faire avec une jeune qui, c'est vraiment tout et tout de suite. Et pis*

le fait que je lui mette un petit cadre, parce que c'était pas de la mauvaise volonté, c'était simplement que je pouvais pas, fait qu'elle se dit : « Tu veux pas m'aider. » (éducatrice 3)

Lorsqu'un éducateur de rue refuse d'entrer en matière, certains jeunes ont de la peine à entendre et à accepter les limites posées par celui-ci. En effet, il se peut qu'ils insistent et négocient leur temps de paroles. Une éducatrice de rue donne un exemple de situation vécue :

« Y a certains qui vont pas comprendre : « Non mais là, je suis pas au boulot », « Ouais mais nan quand même ça dure 2 minutes. » « Ok, alors là je te donne deux minutes et pendant deux minutes je vais bosser, mais après je pars, parce que j'ai autre chose. » [...] Quand ils comprennent vraiment pas, je leur relance toujours le : « Mais tu préfères quoi, que je t'écoute vraiment ou que je te dise ok vas-y dis-moi, pis que j'oublie parce que je suis pas attentive à ce que tu vas me dire ? » [...] « Tu peux ne pas entendre que là j'ai pas le temps mais par contre je vais te rappeler demain parce que je vais dire que j'ai zappé, j'étais pas disponible et je vais te faire redire le truc et ça va pas forcément être agréable. » Mais je les préviens toujours : « Je t'ai prévenu, je suis pas disponible. Je peux pas t'empêcher de me parler si tu veux, mais moi je continue mon chemin, tu veux me suivre dans la rue, me taper la tchatche, tu peux, mais sache que. » (éducatrice 5)

Dans le cas où elle accepte de donner de son temps, elle pose ses conditions et ses limites.

Mais ça c'est à toi de savoir : « Écoute, j'ai pas le temps de m'arrêter mais je vais là, viens on fait un bout ensemble, pis tu sais que tu l'écoutes sur ce bout-là. » Quand c'est en dehors, je conditionne. » (éducatrice 5)

Gilbert conseille, face aux demandes impératives, de savoir mettre des barrières et dire non. Le non permet également au jeune de mettre à distance ses problèmes et de voir que l'éducateur de rue n'est pas à sa disposition à son bon vouloir.

« Plus que jamais, le temps d'aujourd'hui est celui du « je veux tout et tout de suite ». Face à cet impératif destructeur, qui saccage la mesure du temps, de l'effort et de la liberté de l'autre, l'adulte qui sait dire « non » quand il le faut offre les barrières indispensables au jeune désorienté qui, au fond, n'attend de lui aucun autre langage. » (Gilbert, 1991, p. 92)

Une éducatrice de rue dit gérer les demandes au moment de la rencontre, selon son emploi du temps privé et à l'écoute de son ressenti.

« Après ben tu vois, si c'est en dehors de mes heures de travail, je vais décider sur le moment. Si je vais juste saluer ben voilà, mais si chui disponible moi à ce moment-là, parce que voilà, je vais me mettre en mode boulot, puis je vais compter mes heures, parce que comme je gère mes heures comme je veux, y a des fois ou tout d'un coup tu passes pis [...] » (éducatrice 5)

C'est elle qui estime si le moment est opportun pour s'arrêter et prendre du temps pour le jeune.

« Je me situe toujours dans la balance, en disant : « Est-ce que ce que j'ai à faire sur mon privé. » Tu vois y a des fois, où là j'ai rendez-vous avec mon pote, là je vais dire salut et tant pis. Et puis y a des fois, où tu te dis : « Non là ça vaut le coup, là ça vaut le coup pour le lien, pour la relation de m'arrêter. » C'est moi qui gère ça quoi. Y a des moments des fois, où ça te fait un peu chier, mais tu dis mais : « Ouais non mais là je rate une occas' si là je m'arrête pas et je prends pas le temps, je rate une occas' », et c'est ça. Puis après des fois, tu dis : « Ben voilà je rate une occas' et c'est pas grave. » (éducatrice 5)

C'est là que repose toute la difficulté à discerner l'urgence, du besoin qui peut attendre. L'éducateur de rue, de par sa réponse, attribue l'impératif ou pas de traiter une demande émergente. C'est donc lui qui définit la nature de la demande. Mais comment évaluer l'urgence de la demande préoccupante d'un jeune ? Comment estimer la portée d'une disponibilité immédiate, ou au

contraire, le renvoi aux heures de travail ? Quel est le message véhiculé au travers de ces réponses ? Pour certains jeunes, venir demander de l'aide représente un immense effort. Chacun vit et manifeste l'urgence différemment. Il me semble alors important d'aiguiller le jeune vers d'autres ressources afin qu'il ne dépende pas uniquement d'un éducateur de rue.

Ainsi, pour résumer, l'éducateur de rue s'octroie une certaine liberté à manager son espace privé comme il le souhaite et selon ses propres conditions. Il est de son choix d'accepter ou de refuser une demande d'un jeune.

5.1.3.2 L'irrégularité des heures de travail

Comme évoqués par De Boevé et Giraldi, les horaires d'un éducateur de rue sont souvent irréguliers et, selon les situations, font appel à une certaine flexibilité.

« L'horaire d'un travailleur de rue est fort difficile à prévoir en même temps qu'il doit être constamment réfléchi. Il doit adopter une certaine régularité dans sa fréquentation de certains lieux et donc nécessite un horaire cadencé. En même temps, sa présence stratégique à certaines occasions ou encore la souplesse de son action dans certaines situations peuvent étirer et condenser par moments son horaire. » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 34)

Un éducateur de rue relève la quasi-omniprésence des travailleurs de rue pendant les tournées, particulièrement en soirée.

« Pour moi il est, notre travail parfois y peut paraître parfois tellement flou parce qu'on est présent souvent sur le quartier à des heures où y a aucun adulte, à des heures où en tout cas, où y a aucun professionnel, que ce soit de l'éducation populaire ou de l'intervention sociale, y a souvent que nous. » (éducateur 1)

5.1.3.3 Ne pas être l'unique ressource

A travers ce témoignage adressé à un jeune, cet éducateur de rue veille à ne pas avoir une relation privilégiée et exclusive avec lui. Il le rend attentif aux autres professionnels aptes à pouvoir l'aider.

« Le travail que je mène avec toi, oui y a une relation de confiance qui s'est établit entre toi et moi, je connais ton parcours, tu connais ma manière de travailler, mais tout ce qui est l'accompagnement social et administratif, tu peux le faire avec n'importe qui. Que tu t'entendes mieux avec moi c'est un fait [...] mais tous les travailleurs sociaux sont là pour t'accompagner de la même manière. On partage la même éthique, on est salarié de la même asso, et souvent on a plus ou moins les mêmes formations professionnelles. » (éducateur 1)

L'éducateur de rue n'est pas obligé de répondre à toutes les demandes formulées par le jeune. En effet, dans son réseau, certains partenaires travaillent spécifiquement sur certaines problématiques et peuvent, de ce fait, prendre en charge une partie des demandes du jeune. Ces relais ne signifient pas que le lien se rompt. Bien au contraire, en valorisant les compétences de chaque partenaire, le jeune est davantage mieux accompagné et l'éducateur de rue se retrouve ainsi allégé pour répondre en priorité à des demandes urgentes.

« Après y a d'autres travailleurs sociaux qui sont en capacité aussi de prendre le reste. Ca c'est, il faut savoir aussi orienter, passer la main à d'autres pour se concentrer sur l'urgence ou sur les difficultés premières de jeunes qui n'ont jamais été mis en contact avec d'autres travailleurs sociaux. Dès le moment où on met un jeune en contact avec d'autres travailleurs sociaux, on continue à le voir, parce qu'on restera malgré tout son éducateur référent où il pourra dire : « Ben voilà, moi j'en suis là, j'aimerai bien continuer à avancer. » Et puis on lui donnera des conseils ou on rencontrera même avec lui tel AS ou tel animateur de quartier. Mais on laissera les partenaires travailler avec le jeune. » (éducateur 1)

Les jeunes sollicitent parfois trop les éducateurs de rue. Imposer une certaine distance contribue à mieux gérer la régularité des rencontres et ne pas être l'unique ressource pour le jeune.

« Et puis y a des moments où il faut dire à des jeunes : « On se voit trop. On se voit trop. Là euh, tu es entrain d'essayer de m'accaparer, tu essaies que je devienne ton éducateur exclusif. Et chu pas ton éducateur, chu éducateur sur le quartier. Je t'accompagne pour telle ou telle démarche. Là on se voit trop. On va mettre un peu de distance. Je te redonne rendez-vous dans une semaine ou dans deux semaines. Y a un concert si tu veux, tu viens avec moi. » (éducateur 1)

Ici, l'éducatrice fait remarquer que la relation n'est pas imposée et que le jeune est tout à fait libre de choisir la personne qui l'accompagnera.

"Parce que c'est vrai, je pense que nous on a un peu ce côté un peu cool, sans vouloir me vanter, mais on n'est pas dans un centre ou dans un foyer où on doit faire respecter des règles. Les seules règles que nous on doit faire respecter, c'est les règles de tout citoyen, de savoir vivre. Pis y a peu de contrainte. Ils voient pas cette relation comme, pis elle est imposée par personne. Donc moi je leur dis, si ça va pas, tu peux voir mes autres collègues, on n'est pas obligés de s'entendre. C'est pas parce que je t'ai vu la première fois, que je te propose de l'aide, que ça doit continuer avec moi. » (éducatrice 3)

Pour certains jeunes, l'éducateur de rue représente l'unique oreille prête à les écouter.

« Parce que certains c'est vrai qu'ils sont, ils sont très seuls donc finalement c'est un peu triste mais les seules personnes qu'ils côtoient c'est les professionnels du réseau ou même les tshm. » (éducatrice 2)

Il est donc important de mesurer les enjeux relationnels et de quelle manière l'éducateur de rue est disposé à accompagner un jeune.

« Ca demande d'être de nouveau un peu alerte et sensible sur ce qui est le fond de la demande, quel est l'enjeu aussi relationnel. » (éducatrice 2)

5.1.3.4 Préparer le jeune au détachement

La relation éducative avec un jeune possède des limites et ne doit pas s'inscrire sur une durée illimitée. C'est le rôle de l'éducateur de rue de revenir régulièrement sur l'objectif de départ et sur les étapes déjà franchies. Ainsi, le jeune peut se repérer et, arrivé au but, s'envoler de ses propres ailes.

« Et lui dire qu'on est là pour l'accompagner ponctuellement, mais que le but de l'accompagnement, le but premier c'est qu'il n'ait plus besoin de nous. Il faut savoir aussi et c'est pour ça que les écrits sont très importants avec les jeunes, de, d'écrire dès le premier rendez-vous où ils en sont. Et puis régulièrement, tous les 2 mois, tous les 3 mois, faire un bilan de ce qui a été fait et des prochains objectifs pour pouvoir au bout de 6 mois, un an, 2 ans, en disant : « Mais tu vois la question première, ce que tu avais besoin de travailler avec moi, on la remplit, le travail avec toi est fini. Maintenant tu as toutes les clefs en main pour te débrouiller tout seul. [...] Tu n'as plus besoin d'un éducateur de Prévention Spécialisé. [...] Tu n'as plus besoin de moi. Je considère que le travail avec toi est fini. » (éducateur 1)

Cet éducateur de rue utilise le support écrit pour établir des bilans avec le jeune afin qu'il puisse se situer dans son parcours.

La fin d'un accompagnement ne marque pas une coupure nette, mais un signe de confiance accordé au jeune, outillé et prêt à avancer seul ou avec d'autres partenaires pouvant l'orienter spécifiquement dans certaines démarches. Cela n'empêche pas à l'éducateur de rue de prendre de ses nouvelles.

« Et ils l'entendent, ça veut pas dire que si on se croise, on se parle plus, bien au contraire. « Et si un jour je te recroise dans 10 ans, je serai ravi de prendre le temps de boire un café avec toi, que tu me dises, ben voilà j'en suis là. [...] Mais ce sera, on sera dans autre chose, on se donnera des nouvelles parce qu'on s'est rencontrés et ça s'arrêtera là. » Un moment, faut savoir quand la relation elle commence et dès le début, annoncer au jeune, à quel moment elle finira. » (éducateur 1)

Tout comme différents types d'accompagnements menés par d'autres professionnels, l'intervention du travailleur de rue touche aussi sa fin.

« En fait il faut, on pense parfois que l'éducateur de rue il est, il serait un travailleur social pas comme les autres, parce qu'il aurait une facilité à entrer en relation, parce qu'il est sur le quartier et qu'il y a beaucoup d'imaginaire, parce que il est aussi bien en capacité un matin d'aller taper le ballon, euh l'après-midi d'aller au tribunal avec un jeune et puis le soir de se retrouver en bas d'une tour parce qu'y a des voitures qui brûlent et des jeunes qui sont entrain de caillasser les pompiers. Sauf que, on reste un travailleur social malgré tout, comme les autres, avec un début d'intervention et une fin. » (éducateur 1)

De ce fait, pour que le jeune puisse vivre au mieux ce détachement, l'éducateur de rue doit l'y préparer.

« Parce que y a toute une phase d'approche où on va essayer de s'approcher pour construire la relation. Mais dès que la relation est construite, y faut que, dès le premier rendez-vous en fait, commencer à la déconstruire, à préparer la fin de l'accompagnement. C'est comme un élastique. Et il faut le préparer dès le début. Parce que sinon après c'est impossible. Sinon on ment. » (éducateur 1)

5.1.3.5 La durée d'intervention sur un secteur

Le principe de la Prévention Spécialisée tend à ne pas perdurer sur un territoire. Le but étant que les habitants puissent se détacher de cette pratique et être suffisamment outillés pour avancer par eux-mêmes.

« La Prévention Spécialisée sur un quartier, normalement elle travaille à sa disparition. » (éducateur 1)

L'idée est aussi que chaque partenaire de terrain puisse être autonome tout en collaborant avec les autres professionnels. Ce travail d'accompagnement auprès des partenaires est effectué par l'éducateur de rue.

« C'est-à-dire qu'en même temps qu'on accompagne les jeunes, on accompagne aussi les autres professionnels pour leur donner les clefs pour que eux puissent travailler sur leur propre territoire. Idéalement, une intervention d'éducateur de rue, elle devrait durer 3 ans, idéalement, 3-4 ans. Et après, elle devrait partir sur un autre quartier. Là où la Prévention au début de son histoire, elle était pas prévue pour vivre depuis 60 ans comme c'est le cas. Donc il faut toujours penser à travailler déjà à sa disparition. » (éducateur 1)

De plus, cet éducateur de rue estime qu'il est important de ne pas s'éterniser sur un même quartier car ce type de travail demande beaucoup d'investissement, surtout émotionnellement parlant.

« Je pense que si ce travail de rue est tellement prenant, qu'il faut avoir à cœur de changer de quartiers régulièrement. Moi je pense que 5 ans c'est la grande limite. » (éducateur 1)

Pour durer, l'éducateur de rue ne doit pas développer une trop forte attache à son quartier.

« Parce que je pense, passé 5 ans, on appartient au quartier. Et du coup déjà, on a tellement l'habitude, qu'on voit plus ce qui est de l'ordre du choquant. Ca veut dire qu'on voit plus

forcément une situation qui se dégrade ou des comportements qui sont complètement inadaptés, parce qu'on les voit tellement quotidiennement que ça nous choque plus. Et puis les jeunes nous connaissent tellement, ont tellement l'habitude de nous qu'il devient de plus en plus difficile de mettre à distance. » (éducateur 1)

Être exposé aux mêmes problématiques, au même type de population et aux mêmes ambiances peut provoquer une certaine accoutumance au milieu, au risque de banaliser ce qui s'y vit. C'est donc à l'éducateur de rue d'être attentif à entretenir des relations dans un cadre professionnel, afin qu'elles ne deviennent pas biaisées.

5.1.3.6 La distance relationnelle

Peut-on définir une distance adéquate entre un éducateur de rue et un jeune ? À partir de quand cette distance est-elle nécessaire ?

« Mais euh, ce professionnel qui nous disait que cette distance relationnelle c'était un petit peu l'exemple du vélo. C'est que tant qu'on est arrêté, on tombe. Mais finalement c'est en avançant, en pédalant, en allant avec les jeunes, que cette bonne distance on va la, cette distance adéquate je crois ce serait mieux de l'appeler comme ça, on la trouve. Et pis de temps en temps, on peut être un peu plus proche, d'autres fois un petit peu moins. » (éducatrice 2)

L'exemple du vélo démontre bien que la distance s'installe proportionnellement à la relation avec chaque jeune. La connotation « proche » est subjective et nuancée pour chaque éducateur de rue. La zone de confort dépend de chaque professionnel et ne peut se définir par une distance claire et précise. C'est ainsi en pédalant avec les jeunes qu'il est possible de la réajuster.

« Par ce mouvement d'oscillation, qu'on finit par trouver aussi. Ça demande toujours de rester en alerte, et puis de se questionner, de se remettre en question parce on pourrait vite glisser d'un côté ou de l'autre. » (éducatrice 2)

L'éducateur de rue est sans cesse amené à questionner sa posture et à rester attentif aux signaux d'alerte perçus au cœur de la relation établie.

« Et peut-être en fait que le tshm c'est un petit peu plus délicat, cette posture, cette distance adéquate, parce que y a pas de murs. » (éducatrice 2)

L'équipe est également d'un grand soutien et permet cette prise de distance lorsque l'éducateur de rue est trop pris dans les relations qu'il entretient avec les jeunes. Par le regard de ses collègues, l'éducateur de rue peut ensuite mieux évaluer son rapport au jeune.

« Mais voilà, on met un peu de distance. Mais tout ça, on arrive à le construire, pas seul. C'est en discutant avec ses collègues, parce que seul, on est la tête dans le guidon et c'est impossible d'avoir cette prise de distance-là. C'est souvent les collègues qui vous disent : « Ah mais tu le vois quand même beaucoup », ou alors : « Tiens c'est marrant, votre relation elle a évolué, je me sens beaucoup proche, à quel point vous l'êtes ? » Et là c'est là où on se pose la question et on peut prendre du recul. » (éducateur 1)

L'association pour laquelle l'éducateur de rue travaille regorge de nombreuses ressources mises à sa disposition. Celles-ci, tout comme l'équipe, lui permettent d'avoir une pratique réflexive et de repenser sa relation aux jeunes.

« Par contre, il faut utiliser les ressources que propose l'association, c'est-à-dire les réunions d'équipe qui permettent de parler des jeunes et puis mettre en place des stratégies. Moi ça m'est déjà arrivé de dire à un jeune : « J'arrête de t'accompagner, je n'y arrive plus, euh j'arrive plus à te dire les choses, tu m'entends pas, on est trop proche, je passe le relai à ma collègue ou mon collègue et tu n'as pas le choix. » Ben c'est le rôle du chef de service aussi de prendre de la distance par rapport à ce que ces éducateurs vivent sur le territoire et de leur dire : « Là je crois

que tu es en train de dépasser. » Y a aussi le groupe d'analyse des pratiques qui sont en mis en place avec des psychologues qui permettent de travailler sur sa propre relation au travail, sa propre relation aux jeunes, et de prendre de la distance et de voir là où euh l'homme prend le pas sur le professionnel. » (éducateur 1)

5.1.3.7 La distinction entre ami et professionnel

« L'éducateur de rue entre et sort, de l'habitat du sujet, c'est un transmetteur, un pont, une avant-garde, un chaînon manquant qui console et soutient. Mais ce n'est pas un habitant, ni un voisin, ni un membre de la famille, ni un ami. » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 50)

Une éducatrice de rue apporte son avis :

« Mais je pense que ce qui est important, c'est soi-même d'être au clair avec le fait qu'on est professionnel. [...] C'est nous qui sommes invités dans l'espace de vie des jeunes, ben c'est à nous de nous adapter. Donc c'est à nous en même temps « d'aller vers » et puis en même temps de garder ce cadre professionnel et ce cadre institutionnel. Parce que même si on n'a pas de murs, on représente une institution. Mais la seule chose qui montre ça finalement, c'est sa posture et puis peut-être éventuellement le sac qu'on utilise. » (éducatrice 2)

En effet, l'éducateur de rue ne se démarque pas physiquement et ne porte, en général, aucun signe distinctif. Sa parole et l'agir prennent beaucoup de poids dans la relation. Comme le dit cette éducatrice de rue, tout repose dans ce qu'il est : *« C'est dans l'être. » (éducatrice 2)*

Les jeunes testent en permanence le lien avec le professionnel. Ils cherchent à voir si en face d'eux ils ont un ami ou un professionnel.

« Tous vont le tester à un moment donné ou à un autre. [...] On partage des moments de vie avec eux qui sont assez sensibles, voire parfois très difficiles. On a aussi des moments très joyeux aussi. On est vraiment dans leur quotidien, ce qui fait que pour eux c'est pas toujours très très clair. D'où l'importance à mon avis que le professionnel soit lui au clair sur qu'est-ce qu'il fait et pourquoi il le fait. » (éducatrice 2)

Cet éducateur de rue marque très clairement cette limite et ne laisse jamais un jeune croire en une amitié potentielle.

« Mais du coup il faut pas rentrer dans l'écueil justement de l'amitié. C'est-à-dire que moi j'ai mes propres amis et ils se situent en dehors du travail. Pour moi c'est une limite à ne pas franchir. Non c'est une limite à ne pas franchir. » (éducateur 1)

La solitude et le manque d'entourage fiable peuvent créer chez les jeunes une certaine dépendance aux éducateurs de rue.

« Et donc du coup, c'est facile pour eux de glisser vers quelque chose de plus amical. [...] Pour certains en fait, on est un peu les seules personnes qui s'intéressent ou qui, vers qui ils peuvent se confier. Ce qui fait que pour eux c'est un peu délicat. Parce qu'on n'est pas que des professionnels, parce qu'ils nous partagent beaucoup de choses mais ils sont quand même assez au clair sur le fait qu'on n'est pas des amis. Mais on n'est plus que des professionnels, plus que des connaissances. Des amis oui, ils pourraient nous considérer comme ça. Mais étant donné notre posture professionnelle, ils le savent, ils savent qu'on est payés pour les accompagner, pour passer du temps avec eux, pour les soutenir. » (éducatrice 2)

L'éducateur de rue doit donc veiller à ne pas être l'unique socle sur lequel se repose le jeune. C'est pour cela qu'il est primordial d'être en accord avec sa mission et son statut de professionnel. Néanmoins, les jeunes semblent être assez au clair avec le rôle des professionnels.

« Donc ça crée un petit peu quelque chose qui est pas, qui est pas super clair forcément pour eux. Mais au final, ça se passe plutôt bien parce que, parce qu'ils comprennent quand même, ils savent qu'on n'est pas là, puis qu'on n'est pas leur potes, qu'on n'est pas là pour être leurs potes. » (éducatrice 2)

Pour faciliter cette mise à distance, l'éducateur de rue se doit d'être honnête avec le jeune. Son discours ne peut pas être faussé, au risque d'engendrer une relation ambiguë à laquelle le jeune ne peut réellement s'identifier.

« Et la relation de confiance, l'éducateur de rue est obligé d'être juste et de dire systématiquement la vérité. Il peut pas y avoir d'ambiguïté. Parce que l'ambiguïté, elle peut être dangereuse pour le jeune ou pour l'éducateur. » (éducateur 1)

5.2 Les lieux de rencontre

Les lieux de rencontre varient en fonction des espaces disponibles, du jeune et de l'éducateur de rue.

Cet éducateur de rue propose des rendez-vous dans les bureaux pour que les jeunes soient ainsi dans un espace neutre, à l'extérieur de leur quartier où la plupart des gens les connaissent.

« Moi systématiquement, les rendez-vous et je demandais toujours à avoir des bureaux en dehors du quartier, [...] ce qui permettait ben de construire tout l'accompagnement social hors des regards. Et puis surtout que personne puisse les voir, puisqu'on travaille avec l'anonymat. » (éducateur 1)

5.2.1 La fréquence des rencontres

La fréquence des rencontres dépend fortement de la situation du jeune et des besoins qu'il exprime.

« Il va y avoir des jeunes qui sont, par exemple, un jeune qui est mis à la rue par sa famille. On va le voir tous les jours pendant 3 semaines jusqu'à ce qu'on lui trouve un logement. Et puis après, on le verra moins. Déjà parce que pendant 3 semaines, on aura entre guillemets été accaparé par lui, et donc on aura laissé de côté le reste, et va falloir y revenir. Et puis d'autre part, parce que la demande première, c'était obtenir un logement. » (éducateur 1)

C'est aussi l'éducateur de rue qui évalue la fréquence des rendez-vous en fonction de ses disponibilités et de l'urgence.

« Après nous, on propose une fréquence. C'est-à-dire qu'on peut dire à un jeune, ben je te donne tel rendez-vous. » (éducateur 1)

Les rendez-vous sont souvent manqués. Cet éducateur de rue suggère d'en refixer pour vérifier la motivation du jeune.

« Généralement, ils les ratent 2 à 3 fois, ça c'est systématique. Mais c'est pas grave. Moi je pense qu'il faut par contre refuser quand on le recroise sur le quartier, de discuter sur le quartier avec lui de ce qu'on avait prévu au rendez-vous précédent. Non, il vaut mieux redonner un rendez-vous. C'est aussi une manière de mesurer son implication. » (éducateur 1)

Proposer un autre rendez-vous permet aussi de sentir si le jeune est prêt à mettre des choses en place. S'il ne se présente pas, les raisons lui appartiennent.

« Parce que c'est facile quand on croise quelqu'un de dire : « Ah ben j'aimerais tout de suite dans l'urgence. » C'en est une autre de dire demain dans 48 heures je te donne un rendez-vous. S'il vient c'est qu'il est prêt à faire la démarche. S'il vient pas, c'est que il en a certainement très

envie mais qu'y a encore des freins chez lui qui font qu'il est pas encore prêt à travailler telle ou telle question. » (éducateur 1)

5.2.2 Les lieux favorables à la rencontre et à la relation de confiance

Comment les éducateurs de rue choisissent-ils les lieux pour discuter avec un jeune ? Le type d'échange, influence-t-il le lieu ?

Une éducatrice de rue y répond :

« Alors c'est pas forcément eux qui le décident, dans le sens où c'est moi qui vais vers. Mais eux vont choisir si dans cet espace-là ils sont prêts à parler de certaines choses ou pas. » (éducatrice 2)

Lorsque les jeunes se sont appropriés un lieu et qu'ils s'y sentent bien, il est plus facile pour eux de se livrer.

« Dans les endroits où eux se sentent à l'aise, où ils sont un petit peu chez eux, même si c'est dans la rue, euh là y a plus de facilité je trouve à parler de certaines choses. Pour ceux qui sont régulièrement là, ça va devenir un peu chez eux, ils se sont accaparés un peu le, appropriés c'est un peu mieux, ils se sont appropriés le territoire et là y a des possibilités de parler. » (éducatrice 2)

À l'inverse, pour ceux qui sont de passage dans certains espaces publics, ces lieux ne sont pas propices à l'échange. En effet, au regard des passants et d'autres jeunes qui pourraient les connaître, ils ne se sentent pas à l'aise pour parler de sujets plus intimes. Le nombre de personnes qui les entourent à ce moment-là influence aussi la parole.

« Par contre, pour des jeunes qui sont de passage à la gare, qui se sont pas appropriés ce lieux-là, dans ces endroits-là, pour eux, ça va être plus délicat de parler de certaines choses. Ils vont demander un rendez-vous, par exemple, si on a déjà un lien de confiance qui est établi. Mais par contre, ils vont pas forcément parler de leurs problèmes dans des endroits où y a trop de monde. Je pense que c'est aussi peut-être un des éléments, le nombre de personnes et qui y a autour. Suivant si y a un groupe et chais pas où y a 10-15 jeunes, eux y parleront pas forcément des problèmes qu'ils vivent personnellement. » (éducatrice 2)

En revanche, comme l'indique cette éducatrice de rue, en arrivant avant que tout le groupe soit rassemblé, le jeune pourra parler plus facilement. Libéré de toute influence et de tout jugement, il pourra mieux s'ouvrir.

« Par contre dans les mêmes lieux, si y a un peu moins de monde ou tout d'un coup, ben moi j'arrive avant que les autres soit là, c'est aussi surtout une question de moment. » (éducatrice 2)

Au-delà de l'endroit, la question du « quand » se pose aussi. Quand le moment est-il favorable à une discussion avec un jeune ?

« Parce qu'il y a un jour, où le jeune ne parlera pas du tout de ce qui est entrain de se passer et tout à coup, paf ! Y aura un déclic, il va se passer quelque chose dans sa journée. Et ce sera le bon moment. Alors que chais pas, les mois précédents, c'était déjà là ce problème-là, mais il pouvait pas encore en parler. Parce que pour beaucoup, c'est pas évident non plus de, de dire, de demander de l'aide. » (éducatrice 2)

Pour résumer : *« Il faut savoir s'adresser aux jeunes au bon moment et moduler son discours en fonction de la situation d'énonciation, en fonction notamment de la composition du groupe, de la présence ou non en son sein, par exemple, du dealer. » (Roche, p. 61)*

5.2.3 Favoriser l'émergence de la parole

Pour que la parole puisse émerger, l'éducateur de rue doit montrer au jeune son désir de le connaître et son intérêt pour ce qu'il vit. (Cheval, 2001, p. 378) Ce travailleur de rue en témoigne : *« J'ai le goût de connaître les projets de vie des gens, j'ai le goût de partager, les forces, les faiblesses, le courage, comment y font pour passer à travers tout ça. »* (Samuel, travailleur de rue, cité par Cheval, 2001, p. 378)

5.2.3.1 Être attentif à l'environnement

L'éducateur de rue doit être attentif à créer un environnement propice à l'émergence de la parole du jeune.

« Moi je vais faire attention à l'endroit où on est, aux gens qui a autour. Si je sens que y a quelque chose qui pourrait émerger, j'essaie de voir en observant aussi sa posture, et tout ce qui est non verbal, en essayant de voir si le groupe qui est autour est un soutien à l'expression de cette demande ou s'il l'empêche. » (éducatrice 2)

Si l'environnement présent n'est pas favorable, l'éducateur de rue doit proposer un autre lieu adéquat en accord avec le jeune.

« Donc s'il l'empêche, c'est soit de proposer directement de, d'aller discuter, de se retirer un petit peu ou d'aller boire un verre par exemple pour parler. » (éducatrice 2)

Par sa posture, le professionnel peut lui signifier de s'éloigner du groupe pour pouvoir parler.

« Ou alors dans la posture non verbale, de se tourner, et puis de permettre à la personne de se dégager un peu du groupe pour voir si y a quelque chose qui est possible. Mais ça, ça se fait toujours dans le, avec l'accord de la personne, pas forcément un accord verbal, mais souvent un accord tacite. On sent, on sent aussi si les gens ont besoin, ils ont envie de, de parler ou pas. » (éducatrice 2)

5.2.3.2 Se référer au cadre professionnel

Rappeler le cadre de travail dans lequel se trouvent le jeune et l'éducateur de rue permet de resituer le contexte et les limites de l'intervention. La confidentialité est une des clefs pour permettre l'émergence de la parole.

« Après ça peut être aussi de remettre le cadre, certaines fois, mon cadre professionnel. C'est-à-dire que j'ai le devoir de confidentialité, que ce que le jeune va me partager dans un moment, ça va rester entre nous avec certaines limites aussi que je définis assez rapidement avec eux. » (éducatrice 2)

5.2.3.3 Partager son ressenti

L'éducateur de rue peut verbaliser ce qu'il voit et ressent à travers les attitudes ou le non-verbal du jeune.

« C'est en même temps de créer physiquement l'espace où le jeune va pouvoir s'exprimer, de remettre ce cadre de confidentialité, de partager peut être aussi certaines observations avec le jeune, en disant : « Ça fait un moment que je vois que tu vas pas très bien. » (éducatrice 2)

6 BILAN DE LA RECHERCHE

6.1 Évaluation des hypothèses

Cette analyse restitue les éléments apportés par les éducateurs de rue que j'ai sollicités. Chacun d'entre eux a été libre d'étayer certaines réponses, sur l'appui de sa pratique et de ce qu'il souhaitait apporter à l'entretien. De ce fait, les réponses sont très souvent élargies et m'ont permis de développer davantage mes hypothèses et de pousser plus loin la réflexion.

6.1.1 Hypothèse liée à la communication

L'éducateur de rue utilise un langage adapté à la compréhension du jeune, afin de pouvoir co-construire un lien de confiance avec lui. Le niveau de vocabulaire choisi varie ensuite en fonction de la relation et des besoins du jeune.

Mon hypothèse de base se limitait uniquement au type de langage utilisé avec les jeunes. Hors, le langage fait partie intégrante de la communication et représente un large chemin d'ouverture avec les jeunes. Aussi, grâce aux apports des différents éducateurs de rue interrogés, j'ai élargi mon hypothèse à l'ensemble des modes de communications utilisés avec les jeunes pour créer un lien de confiance.

Cette hypothèse se retrouve alors confirmée, dans le sens où tous les éducateurs de rue disent rester fidèles à leur propre façon de parler et veillent à ce que leur discours soit accessible aux jeunes. Ils sont attentifs à ce que la communication circule en construisant des espaces d'échanges avec les jeunes tout au long de la relation.

La parole ressort comme l'un des outils d'intervention les plus importants dans l'approche d'une population. Comme le dit cet éducateur de rue, le langage est comme un socle de base pour ainsi bâtir une relation et un suivi éducatif.

« Lorsque le jeune, en face de moi, arrive à exprimer ce qu'il ressent, ce qu'il aime, qu'il explicite ses attentes, qu'il produit des représentations sur lui, sur son environnement, qu'il donne à lire la manière dont il perçoit les choses, c'est pour moi autant de matériel permettant d'échafauder l'accompagnement éducatif. » (Saïdou M'Boh, éducateur de rue, cité par Le Rest, 2007, p. 142)

Le langage permet donc la rencontre avec l'autre. *« En se déroulant, la parole engage à la proximité avec l'autre. »* (Saïdou M'Boh, éducateur de rue, cité par Le Rest, 2007, p. 143)

Toutefois, il n'existe pas de façon de communiquer ou de posture type dans le travail social hors-murs. Outre certains conseils ou attitudes recommandés par des professionnels, chaque situation sollicite une posture en accord avec celle-ci. *« La Posture ne peut être qu'une construction permanente, ne peut être que sans cesse remise à l'ouvrage sous la pression de l'inédit de chaque situation et des événements. Nulle posture ne saurait être considérée comme achevée, aboutie. Ensuite, parce qu'elle ne saurait être en construction que dans l'échange. »* (Roche, p. 64) Comme le décrit Roche, une posture ayant fonctionné en réponse à une situation ne peut être efficace dans une situation similaire. Par conséquent, les situations font naître les ressources et l'échange avec le jeune permet de mettre à jour ses ressources et celles de l'éducateur de rue. La façon d'agir va également dépendre fortement d'un éducateur de rue à l'autre et du jeune présent dans la relation. Ce qui correspond à l'un, ne convient pas forcément à l'autre.

Pour ainsi compléter : *« Il n'y a pas de bonne posture mais un travail incessant de réajustement, de maintien de la relation, de négociation de la limite. On ne fait pas preuve pour autant d'un pur pragmatisme puisque des valeurs professionnelles mais aussi des références plus personnelles sont*

mobilisés dans un tel travail. Il n'y a pas de bonne posture car l'on ne saurait dégager la posture de la situation interactionnelle dans laquelle elle est investie, d'une relation entre cet éducateur-là et ce jeune-là. On réajuste sans cesse sa posture en fonction de ce que l'on est et de ce que ce jeune-là est.» (Roche, p. 64)

L'hypothèse peut être ainsi reformulée :

L'éducateur de rue possède le langage comme outil principal de communication et l'utilise pour ainsi créer une première accroche avec un jeune et le connaître.

Cette hypothèse rejoint plusieurs objectifs du travail de rue :

- « Offrir à ces jeunes une relation d'aide à l'adulte, relation qu'ils puissent librement accepter, basée sur la confiance et sur un accompagnement dans la durée » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 18)
- « Réaliser une approche globale de la personne sans se limiter aux symptômes que sont la violence, la délinquance et autres dépendances » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 18)

6.1.2 Hypothèse liée à la proximité

L'éducateur de rue peut créer un lien de confiance en entretenant une relation de proximité avec le jeune tout en étant très clair avec lui-même et dans ses propos.

La relation de confiance ne peut exister sans l'accord du jeune. La confiance est à la base de toute relation et accompagnement individuel. « *La démarche de proximité requiert donc l'adhésion des jeunes. [...] Cette dernière n'est pas d'emblée acquise mais plutôt conquise au terme d'un travail d'approche parfois difficile. Chacun doit pouvoir déconstruire et reconstruire la représentation qu'il a de l'autre. En fait, le professionnel doit non seulement percevoir l'autre autrement mais lui permettre de le percevoir autrement.* » (Roche, p. 50)

En effet, la relation de confiance peut durer grâce à une disponibilité inconditionnelle de la part des éducateurs de rue. Cette relation nécessite énormément de soins et de prudence. L'écoute et le non-jugement sont des facteurs incontournables à celle-ci.

De Boevé et Giraldi témoignent en ce sens : « *Le plus important à considérer n'est pas la nature des activités ou des interventions mais la relation de confiance. Celle-ci dépend pour beaucoup de l'attitude que les éducateurs ont [...] Il faut être attentifs, les écouter avant de leur donner des conseils, ne pas mentir, croire en leurs capacités et les valoriser, ne pas faire des promesses sans être certaines de pouvoir les tenir.* » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 50)

Je pense qu'il est important de travailler avec l'affect car nous sommes avant tout des êtres humains. Bonnet soulève que les éducateurs de rue partagent aussi leur vécu aux jeunes : « *La pratique de l'éducateur doit se construire autour d'un vécu relationnel impliqué.* » (Bonnet, 2002, p. 80) Il le définit ainsi : « *Il est impliqué, car il est empathique, c'est-à-dire chargé d'émotions et de vibrations aux sentiments qu'éprouve l'autre. Il est nécessaire cependant de garder la « bonne distance », et c'est bien cet équilibre entre empathie et distanciation aux émotions qui fait la complexité de la relation dite éducative. L'émotion est là, doit être là, mais elle ne doit pas nous submerger, car nous serions hors langage.* » (Bonnet, 2002, p. 80)

Cette hypothèse se confirme à condition que l'éducateur de rue soit toujours clair dans ses propos et ne laisse pas le jeune s'illusionner sur une relation autre qu'éducative. Il doit constamment rappeler son rôle, poser des limites à la relation et ne pas être l'unique ressource disponible pour le jeune.

Cette hypothèse rejoint plusieurs objectifs du travail de rue :

- « Offrir à ces jeunes une relation d'aide à l'adulte, relation qu'ils puissent librement accepter, basée sur la confiance et sur un accompagnement dans la durée » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 18)
- « Réaliser une approche globale de la personne sans se limiter aux symptômes que sont la violence, la délinquance et autres dépendances » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 18)

6.1.3 Hypothèse liée aux lieux de rencontre

L'éducateur prend le temps d'observer les territoires occupés par les jeunes et leurs lieux de rencontres en effectuant des rondes stratégiques lui permettant ainsi, avec le temps, d'entrer en contact avec eux et de créer un lien de confiance.

Cette hypothèse se confirme au travers des témoignages des éducateurs de rue. La phase d'immersion dans la rue est primordiale avant d'entamer quelconque démarche. Les lieux de rencontre sont multiples et souvent choisis par les jeunes selon leurs besoins et l'humeur du moment. Un lieu influencera plutôt l'émergence de la parole tandis qu'un autre ne sera pas propice à ce que le jeune se dévoile. L'éducateur de rue doit donc être très attentif aux signes avant-coureurs et aux attitudes du jeune. C'est à lui également d'entretenir de bonnes relations avec les professionnels du réseau et les commerçants du quartier afin de pouvoir orienter les jeunes vers des partenaires susceptibles de les accueillir au mieux et de répondre à leurs demandes. Pour ce faire, il doit les préparer à aller vers d'autres lieux et à les mettre à l'aise en présence d'autres professionnels pour qu'ils puissent ainsi exprimer leurs demandes.

Cette hypothèse rejoint plusieurs objectifs du travail de rue :

- « Aller à la rencontre des publics cibles aux moments et aux endroits où on peut les trouver » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 18)
- « Développer les médiations entre le public cible et l'environnement, et entre les différents partenaires et institutions » (De Boevé et Giraldi, 2011, p. 18)

6.2 Perspectives d'avenir et nouveaux questionnements

Élargir la recherche :

Cette recherche repose uniquement sur le discours des éducateurs de rue s'appuyant sur leur pratique et leurs expériences personnelles. Pour compléter ce travail d'analyse et affiner davantage la posture du travailleur de rue, il serait intéressant de mettre en place des entrevues avec des jeunes suivis par des éducateurs de rue. De cette manière, il serait possible de « vérifier les concordances entre le discours des travailleurs de rue et celui que les jeunes ont sur le processus d'accompagnement » (Cheval, 2001, p. 383) et sur la relation de confiance.

En effet, nous ne connaissons pas le point de vue des jeunes. Comment définissent-ils la relation de confiance ? Pourquoi une relation se met-elle ou ne se met-elle pas en place ? Quels sont les motifs ou les critères qui encouragent un jeune à entrer en relation avec un éducateur de rue ? Quels sont ensuite les éléments qui leur permettent de faire confiance à un éducateur de rue ?

En fin de compte : Comment les chemins vont-ils se rencontrer entre un éducateur de rue et un jeune ?

De mon point de vue, comment peut-on améliorer la pratique d'un éducateur de rue sans se référer aux regards et aux critiques des jeunes ?

Visibilité du travail social hors murs :

Il me semble également important de rendre plus visible le travail social hors murs. Le regard des autres professionnels est souvent biaisé quant à cette pratique et son mode d'intervention. Il réside encore une méconnaissance du travail de rue. En effet, certains intervenants pensent que les éducateurs de rue ont pour unique but de maintenir les jeunes dans la rue. Hors, comme le cite un travailleur de rue : « *Nous, on n'est pas là pour enlever les jeunes du milieu, on est là pour les aider à ce que ce soient eux-mêmes qui se sortent du milieu. On va les aider à se structurer, à voir leurs difficultés, leurs problèmes.* » (Duval et Fontaine, 2000, p. 54)

Complémentarité du travail social hors murs avec les autres professionnels en lien avec les jeunes :

Chaque champ professionnel contribue à l'éducation des jeunes. Bien que les éducateurs de rue soient plus proches des jeunes, leur rôle est complémentaire à celui des autres professionnels. Comme le soulève une travailleuse sociale scolaire : « *Chacun agit dans sa sphère, son champ d'intervention, avec chacun son code de déontologie.* » (Duval et Fontaine, 2000, p. 55)

Renforcement des postes :

Certains éducateurs de rue travaillent seuls dans leur champ professionnel tout en étant rattachés à une équipe pluridisciplinaire. Par conséquent, il me semble important d'engager des éducateurs de rue pour créer une équipe de travailleurs sociaux hors murs et répartir le travail et la présence sociale sur différents secteurs du terrain.

En effet, de par leur présence dans le milieu de vie des jeunes, ils ont le privilège d'appréhender de près leur réalité et de tisser avec eux des liens forts. Les éducateurs de rue ont également le rôle « *de dénoncer des préjugés qui stigmatisent les jeunes, de travailler à la construction d'espace intermédiaires, de médiation, qui ouvrent sur la création de nouveaux liens sociaux.* » (Cheval, 2001, p.383)

Ne pas rester sur ses acquis :

Je pense que cette pratique demande à se cultiver constamment, à avoir un esprit très éveillé sur l'actualité et des expériences diverses dans le travail social.

De mon point de vue, continuer à développer ses habiletés dans un domaine en particulier et s'intéresser à de nouvelles activités et savoir-faire enrichissent davantage les pratiques de ce travail.

À mon avis, l'éducateur de rue doit remettre en questions ses propres certitudes et reconsidérer les solutions qu'il a pu imaginer pour résoudre des problèmes. De cette manière, il peut sans cesse renouveler sa façon d'agir et de réagir aux problématiques rencontrées. Ainsi, il ne reste pas par la réalité à laquelle il est confronté, conscient de sa transformation permanente.

Colloques pluridisciplinaires :

La pratique du travail social hors-murs requière une réflexion permanente. Comme le mentionne Roche : « *Le retour réflexif sur sa pratique ne conditionne pas seulement son enrichissement mais sa simple poursuite. Il faut faire retour sur sa pratique pour pouvoir aller au devant de l'autre.* » (Roche, p. 65) Dans cette perspective, il serait utile de mettre à disposition des colloques pluridisciplinaires pour des professionnels issus de différents milieux et côtoyant les jeunes par des approches multiples. La mise en place de ces rencontres permettrait « *l'ouverture d'un espace collectif de réflexion susceptible de participer de la construction d'une nouvelle forme de rationalité qui permettrait à chacun d'être un peu moins seul, ou plutôt de ne plus être renvoyé à sa seule subjectivité.* » (Roche, p. 66) Le regard de chaque professionnel contribuerait à un meilleur accompagnement des jeunes et à briser certains stigmates encore très présents.

6.3 Positionnement personnel

J'ai choisi d'exposer ici quelques réflexions personnelles issues de mon analyse et de mes expériences vécues sur le terrain.

Être éducateur de rue commence tout d'abord par être bien avec soi-même. En effet, comme le citait un professeur de la HES-SO Valais¹² : « *L'éducateur est son propre outil de travail* ». Paris rejoint ce point de vue : « *L'outil principal reste l'individu lui-même, ses qualités humaines, sa présence continue, la qualité de son encadrement, son analyse du milieu et le travail d'infiltration qui a précédé sa présence-terrain.* » (Paris, 1997, p. 6) Un travailleur de rue partage également cet avis : « *C'est ça, le travail de rue, c'est d'être là, avec ce que tu es.* » (un travailleur de rue, cité par Duval et Fontaine, 2000, p. 58) Par conséquent, il me semble nécessaire de faire un travail sur soi pour ainsi trouver un équilibre et pouvoir exercer cette profession.

Par un retour sur ma formation pratique à Marseille, je réalise que je n'ai pas eu suffisamment de temps pour m'immerger dans le secteur qui m'était attribué. En effet, cette phase d'insertion et d'imprégnation des lieux, par une observation discrète et avec pour unique intention, aller à la rencontre des gens, a été pour moi survolée. La durée courte de mon stage est un des facteurs qui a influencé le déroulement de celui-ci. De ce fait, il ne m'a pas été possible de vivre cette étape le temps nécessaire pour ainsi apprivoiser le milieu, intégrer ses codes de communication, découvrir sa culture et ses modes de fonctionnement autour desquels la vie du quartier s'organise. Je constate à présent que cette posture peut prendre énormément de temps et durer plusieurs mois. Elle s'avère primordiale dans une phase d'intégration, de construction des relations avec les populations et par la suite, de mise en place de projets. Aujourd'hui, je suggérerai à un éducateur de rue débutant dans le travail de rue ou s'insérant dans un nouveau quartier, de passer beaucoup de temps seul avec un jeune avant d'entamer des démarches et de mettre en place quelque activité ou projet. En effet, il faut donner du temps pour qu'un processus relationnel puisse s'engager. De plus, répondre immédiatement à une demande peut être utile mais représente un risque de s'éloigner d'un problème plus profond. Connaître le jeune et lui permettre d'apprécier les qualités de l'éducateur de rue se révèle alors indispensable. Il me semble prioritaire, pour l'éducateur de rue, d'accorder un temps pour faire connaissance mutuellement avant de se précipiter sur une demande formulée par le jeune et d'y répondre. Cette première phase d'échange permet de découvrir la vie du jeune, de lui poser des limites pour qu'il puisse se repérer.

La relation éducative repose avant tout sur une écoute active du jeune, la garantie de la confidentialité et une attitude de non-jugement. Ces trois facteurs sont, selon moi, une base incontournable de la relation car elle permet au jeune de se sentir considéré et reconnu. L'éducateur de rue doit, selon moi, laisser transparaître son désir de soutenir et d'accompagner sans jugement un jeune en difficulté. Le jeune doit pouvoir percevoir cette volonté de la part de l'éducateur de rue. C'est parce qu'une confiance est à la source de la relation qu'un accompagnement peut ensuite exister.

L'objectif ensuite est la mise en place d'un projet individuel, en essayant de mettre en valeur les ressources du jeune et en le rendant attentif aux difficultés. Le projet de vie doit donc prendre en considération toutes les capacités du jeune.

Je pense également que le travail de rue doit s'effectuer en étant rattaché à une équipe afin de pouvoir partager ses ressentis et passer le relai lorsqu'un suivi génère trop de résonances ou pose de grandes difficultés. Travailleur seul, bien qu'un secteur d'intervention soit petit, me semble enfermant et n'offre pas la possibilité de mettre en place certaines activités. La collaboration avec les

¹² M. Fabien Moulin, professeur à la HES-SO Valais à Sierre

partenaires de terrain permet également un partage d'informations et met en avant les qualités et les spécificités de chaque professionnel.

Le travail de rue trouve réellement son essence dans son approche à l'autre et dans le regard qu'il pose sur lui. En effet, si l'intervenant prend la peine de découvrir l'univers des jeunes et d'en chercher à comprendre le sens, il pourra, petit à petit, être accueilli dans leur monde. Le lien créé dépendra aussi des attitudes relationnelles mises en place. Si l'éducateur de rue est capable de respecter le rythme et le mode de vie des jeunes, il pourra être, à leurs yeux, un accompagnateur significatif. Pour cela, il doit s'armer de patience et faire preuve de beaucoup de persévérance. À mon avis, l'éducateur de rue doit surtout apporter de la lumière et de l'espoir à ces jeunes confrontés à tant situations préjudiciables. S'il veut inciter le jeune à croire en un avenir meilleur, à surpasser ses difficultés et à rebondir, il faut que lui-même soit convaincu et croie en lui.

6.4 Conclusion

Dans le travail social hors-murs, la confiance se mérite. Avant de pouvoir obtenir cette confiance, les éducateurs de rue doivent s'immerger dans le milieu de vie des jeunes afin d'être reconnus et acceptés. « Parvenir à se faire accepter, tel est alors le premier défi que le travailleur social doit relever. » (Roche, p. 49)

Roche invite les éducateurs de rue à chercher à comprendre les jeunes avant de pouvoir les apprivoiser et leur apporter une aide concrète : « *Sans doute s'agit-il d'abord de comprendre, autrement dit d'accéder aux raisons qui font qu'un jeune est ce qu'il est, fait ce qu'il fait, ou ne fait pas ce qu'il devrait faire pour s'en sortir.* » (Roche, p. 49) La relation de confiance repose réellement sur l'intérêt de l'éducateur de rue à accéder aux raisons qui font qu'un jeune est ce qu'il est, avec ses idées, ses convictions, ses peurs et sa façon d'agir. Roche est attentif au fait de ne pas réduire un jeune à des aprioris. Il se focalise plutôt sur son potentiel. « *Pouvoir regarder l'autre et pouvoir le regarder en face. Ne pas alors se focaliser sur ce qui, aujourd'hui, le définit négativement mais plutôt élargir son horizon en pariant sur ce dont il sera, demain, capable.* » (Roche, p. 66)

Je reprends des passages de Ropers et Verney qui illustrent merveilleusement le rôle de l'éducateur de rue dans sa façon de valoriser les jeunes. En effet, l'éducateur de rue est présent pour permettre aux jeunes de croire en leurs rêves, de vivre des expériences valorisantes et encourageantes pour eux. Il est là pour les aider à mettre en œuvre leurs projets et les accompagner dans la réalisation de ceux-ci.

Il fait également passer son plaisir au travers des activités et des actions qu'il met en place avec eux. Pour ce faire, l'éducateur de rue doit être doté d'une incroyable créativité pour rebondir sur les idées proposées par les jeunes, les explorer et leur donner vie au travers de projets parfois très originaux. C'est à lui de les mettre au défi afin qu'ils se dépassent, prennent confiance en eux et se découvrent de nombreuses qualités.

C'est également à travers le regard que porte l'éducateur de rue sur le jeune, qu'il pourra se construire et prendre confiance en lui.

« *Le passage de ces jeunes par une expérience qui les aura marqués, qui leur aura donné confiance dans leur propre capacité à réussir jusqu'à terme quelque chose qui engage leur volonté, à côté d'adultes qui les « emmènent » dans ce qui pourra représenter pour eux, et l'ensemble du corps social, un rite de passage, leur permettra de considérer qu'ils ont de la valeur et qu'ils peuvent transposer ces aptitudes nouvellement identifiées dans d'autres domaines qu'ils choisiront.* » (Ropers et Verney, 2008, p. 107) Les jeunes, souvent issus de familles précaires, ont de la peine à croire en un avenir meilleur pour eux. Les éducateurs de rue ont donc un rôle important dans cette démarche d'accompagnement. En effet, ils sont responsables de faire « *vivre à ces adolescents et jeunes adultes*

des moments dont ils puissent être fiers et qu'ils puissent arborer comme des trophées dont ils connaîtront la véritable valeur symbolique à l'égard de tous.» (Ropers et Verney, 2008, p. 107)

Aujourd'hui, la confiance en la jeunesse est primordiale. En effet, il le faut pour faire société avec eux. La jeunesse a les cartes en mains pour transformer le monde. Les éducateurs de rue doivent donc prendre des risques avec les jeunes, pour les aider à se construire. Comme le soulève si bien Buton : « *Le travail de l'adolescent, c'est de faire œuvre de lui-même.* » Et l'éducateur de rue est là pour l'accompagner à trouver son gouvernail intérieur.

7 BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

BONNET G. « *Regard sur la prévention spécialisée* », Un cas de relation éducative dans la rue, Édition L'Harmattan, Collection Educateurs et Préventions, 2002

CHEVAL C., M. SC. « *Des travailleurs de rue créateurs de liens sociaux* », Chapitre 14, Sous la Direction de DORVILLE H. ET MAYER R. « *Problème sociaux* », Tome II, Études de cas et interventions sociales, Presses de l'Université du Québec, p.361-386, Québec, Canada, 2001

ESCOTS S., « *Travail de rue et personnes à la marge* », Les rencontres des « acteurs » de la rue, Éditions érès, Collection « Trames », France, 2005

GILBERT G., « *Avec mon aube et mes santiags* », Éditions Stock, 1991

LE REST P. « *Le métier d'éducateur de prévention spécialisée* », Édition La Découverte, Collection Les métiers du social, Paris, 2007

Ouvrage collectif, « *La proximité à l'épreuve de l'économie et de la débrouille* », Situation de travail et postures professionnelles des travailleurs sociaux, sous la direction scientifique de Pierre Roche, Céreq

ROPER P. et VERNEY P. « *La prévention spécialisée* », Un projet coopératif, Édition Vuibert, Collection Perspectives sociales, Condé-sur-l'Escaut, 2008

ROUZEL J., « *La parole éducative* », Édition Dunod, Paris, 2005

SALMON A. « *Mais que font les éducateurs ?* », Le travail social à l'épreuve du politique, Desclée de Brouwer, Collection Solidarité et Société, France, 2009

Articles

BONNET G. « *La relation éducative en Prévention Spécialisée* », Les Cahiers de l'Actif n° 326/327, Les atouts de la prévention spécialisée, p. 151 à 162, 2003

DE BOEVE E. et GIRALDI M. « *Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde* », Dynamo International, Bruxelles, 2008

DUVAL M. et FONTAINE A. « *Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations entre les travailleurs de rue et les autres intervenants* », Nouvelles pratiques sociales, vol. 13, n° 1, p. 49-67, 2000

FONTAINE A. « *Le travail de rue dans l'univers de la rue* » Criminologie, vol. 43, n°1, p. 137-153, 2010

MEDECINS DU MONDE CANADA. Sous la Direction de FONTAINE. A. « *L'accompagnement professionnel : une pratique essentielle* », Guide de supervision en travail de rue et de proximité, 2006

MONNIER B. « *La prévention dans la rue : les éducateurs de rue face aux nouveaux intervenants* », Informations sociales n° 161, p. 84 à 92, 2010

PARIS R. « *Les Champs du Travail de rue* », Une pratique encadrée qui n'encadre pas, 1997

TETREAULT K. et GIRARD G. « *Travail de rue, gang de rue, un lien incontournable ?* », Rapport d'évaluation du projet, Montréal, Société de criminologie du Québec pour la Direction de la prévention et de la lutte contre la criminalité, Ministère de la Sécurité publique, 2007

Union Départementale Des Clubs Et Équipes De Prévention Spécialisée De Paris « *La limite vie privée / vie professionnelle en prévention spécialisée* » Groupe de pratiques du 8 mars 2007

Sites internet

Site du Comité National de Liaison des Associations de Prévention Spécialisée
<http://www.cnlaps.fr/modules.php?name=News&file=article&sid=122#> (consulté le 13 octobre 2012)

Site de l'Association départementale pour le développement des actions de prévention 13
<http://www.addap13.org/> (consulté le 13 octobre 2012)

Travaux de Bachelor, thèses, travaux de recherche

DUBUIS B. « *Le Travail Social Hors Murs en Valais Romand* », Un champ d'intervention en voie de professionnalisation, Travail de Bachelor, orientation éducation sociale, HES-SO Sierre, 2009

FONTAINE A. « *La culture du travail de rue : une construction quotidienne* », thèse, Université de Montréal, École de service social, Faculté des Arts et des Sciences, 2011

LORENZ S. et RIAND J-Y. « *Education de rue(s) sur le territoire de la commune de Sion* » Etat des lieux sur l'axe jeunes 15-25 ans, Travail de recherche, Sion, 2003

Cours

SOLIOZ E. « *Psychologie du développement, L'adolescence* », Module C4, HES-SO Sierre, Semestre d'automne 2010

SOLIOZ E. « *L'adolescence, Considérations générales* », Module C4, HES-SO Sierre, Semestre d'automne 2010

8 ANNEXES

8.1 Annexe A : e-mail envoyé aux éducateurs de rue

Madame, Monsieur,

Je suis actuellement étudiante en troisième année à la HES-SO Valais en travail social.

Arrivant au terme de ma formation et dans le but d'obtenir mon diplôme d'éducatrice sociale, je réalise un travail de bachelor sur les différents facteurs favorisant une relation de confiance entre un éducateur de rue et un jeune. Ce qui m'intéresse surtout, c'est de comprendre quelles ressources l'éducateur mobilise afin de construire une relation de confiance durable avec le jeune et quelles sont ses limites à celle-ci.

Pour ce faire, je souhaiterais, si cela est possible, vous rencontrer pour mener un entretien autour de cette question. Il est bien entendu que les informations récoltées seront utilisées à des fins personnelles et seront ensuite détruites une fois mon travail mené à terme.

En espérant une réponse positive de votre part et l'occasion de vous rencontrer prochainement, je vous prie de recevoir mes salutations les meilleures.

D'avance, je vous remercie de l'attention portée à ma requête et espère avoir de vos nouvelles prochainement.

Sandrine Duc

8.2 Annexe B : Contenu du guide d'entretien

Comment l'éducateur de rue mobilise-t-il ses ressources personnelles tout en tenant compte de ses limites et de certaines contraintes pour créer une relation de confiance avec un jeune ?

Introduction

- Âge
- Parcours professionnel
- Formation (en travail social)
- Occupation actuelle (éducateur de rue)
 - o Pour quelle association travaillez-vous ?
 - o Terrain : Quelle ville ? Quels secteurs ?
 - o Mission, mandats, fonctions ?
 - o Modes d'action ?
 - o Population : Auprès de quel type de population intervenez-vous (jeunes adolescents, enfants, parents, etc.) ? Quelle est la tranche d'âge de cette population ?
 - o Problématiques : Quelles sont les problématiques récurrentes rencontrées au sein de vos interventions ?
 - o Travail en réseau : Quel réseau mobilisez-vous ?
- Expérience (nombre d'année dans l'Éducation de rue)

Questions autour des jeunes

- Pouvez-vous me parler d'une situation avec un jeune où le contact s'est bien passé ? mal passé ?
 - o Dans quel cadre vous êtes-vous rencontrés ?
 - o Comment s'est déroulée la première rencontre ?
 - o Comment avez-vous envisagé une prochaine rencontre ?
 - o Comment cette première rencontre a-t-elle évolué ensuite vers une relation éducative ?
 - o Quels facteurs favorisent cette relation de confiance ? Quels facteurs n'ont pas contribué à créer un lien de confiance avec le jeune ?

Questions autour du langage utilisé

Hypothèse :

- L'éducateur de rue utilise un langage adapté à la compréhension et au dialogue avec le jeune, afin de pouvoir co-construire un lien de confiance avec lui. Le niveau de vocabulaire choisi varie ensuite en fonction de la relation et des besoins du jeune.

Objectifs des questions :

- Découvrir comment l'éducateur de rue utilise différents types de communication avec un jeune ; voir ce qui fonctionne et ce qui met un frein à la relation
- Savoir comment le langage s'adapte en fonction du type de relation ; première rencontre, échanges, relation éducative, rencontres dans la rue ou autre, etc.
- Connaître ce qu'est un langage adapté à la relation que l'éducateur a avec un jeune ; ce qui crée des ponts, ce qui met des barrières à la relation

Dimensions	Indicateurs	Questions
Langage formel	Utilisation du tu ou vous	<ul style="list-style-type: none"> - Comment communiquez-vous la première fois que vous rencontrez un jeune (posture, contenu, langage, lieu d'échanges) ? - Comment les échanges évoluent-ils avec le jeune au fur et à mesure des rencontres ? - Rencontrez-vous des difficultés dans la communication avec les jeunes ? - Que pensez-vous du langage familier et parfois codifié utilisé par les jeunes ? - Comment faites-vous face à un langage peut-être incompris de base ?
Langage informel		

Questions autour de la proximité affective

Hypothèse :

- L'éducateur de rue peut créer un lien de confiance en entretenant une relation proche avec le jeune tout en étant très clair avec lui-même et dans ses propos.

Objectifs des questions :

- Savoir combien de temps l'éducateur de rue et un jeune passent ensemble
- Connaître le type d'activités organisées autour d'un jeune
- Découvrir le type de discussions que peuvent avoir l'éducateur de rue et un jeune entre eux
- Cibler la limite entre la relation professionnelle et la relation privée

Dimensions	Indicateurs	Questions
Discussions intimes	Famille Problèmes relationnels Amis Questions existentielles Problèmes liés à la Justice	<ul style="list-style-type: none"> - Pour vous, qu'est-ce qui détermine une relation de confiance avec un jeune ? - A partir de quel moment la relation de confiance se met-elle en place ? - Combien de temps par semaine passez-vous avec un jeune ? - Quel contact avez-vous avec lui en dehors de votre travail ? - Comment mettez-vous en place des activités pour les jeunes ? - Comment entretenez-vous la relation que vous avez avec un jeune ?
Discussions générales	Besoins Formation Emploi	

Questions autour du lieu de rencontre

Hypothèse :

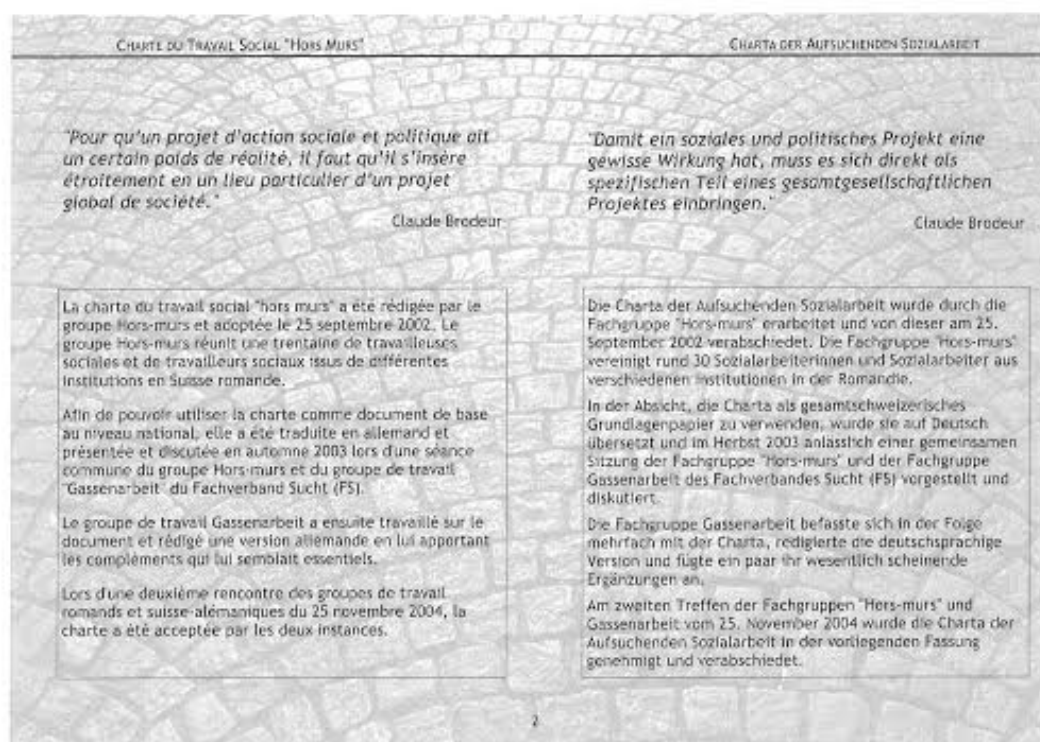
- L'éducateur prend le temps d'observer les territoires occupés par les jeunes et leurs lieux de rencontres en effectuant des rondes stratégiques lui permettant ainsi, avec le temps, d'entrer en contact avec eux et de créer un lien de confiance.

Objectifs des questions :

- Découvrir dans quels lieux les éducateurs de rue rencontrent les jeunes
- Savoir quels types de lieux sont plus adéquats à une relation de confiance que d'autres
- Découvrir comment l'éducateur de rue crée un climat favorable aux échanges avec le jeune ; lieux publics, privés, professionnels
- Découvrir comment l'éducateur de rue effectue des rondes stratégiques pour aller à la rencontre des jeunes

Dimensions	Indicateurs	Questions
Lieux publics	Rue Parcs Places Escaliers Terrains de jeux Prisons	<ul style="list-style-type: none"> - Comment effectuez-vous vos rondes dans le secteur qui vous est attribué ? - Comment se déroulent vos rencontres dans les différents lieux publics où vous côtoyez les jeunes ? - Comment vous positionnez-vous par rapport au jeune, une fois que vous êtes en sa présence ? - Comment le prenez-vous à part si vous le retrouvez entouré de ses copains ? - Comment le mettez-vous à l'aise dans les espaces publics, où d'autres personnes sont susceptibles de passer et de s'approcher de vous ? - Comment créez-vous un climat de confiance entre lui et vous lorsque vous êtes exposés à d'autres gens ?
Lieux privés	Maison	<ul style="list-style-type: none"> - Comment se déroulent vos rencontres dans les espaces privés ? - Comment gérez-vous la relation que vous avez avec un jeune en présence de sa famille ?
Lieux professionnels	Associations Bureaux Centres Structures d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Comment préparez-vous le jeune à aller vers des lieux professionnels ? - Comment lui proposez-vous des rencontres dans ces lieux ? - Comment le mettez-vous à l'aise et en confiance dans ces lieux ? - Comment le présentez-vous aux professionnels présents sur les lieux ? - Comment l'aidez-vous à exprimer une demande ou un souhait ?

8.3 Annexe C : Charte du Travail Social "hors murs"



CHARTER DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"	CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT
<h2>CHARTER DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"</h2> <h3>Contenu</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. Éthique du travail social "hors murs" 4 2. Définition du travailleur social "hors murs" 4 3. Champ d'action et horaires du travailleur social "hors murs" 5 4. Déontologie du travailleur "hors murs" 5 5. Les populations cibles 6 6. Les buts du travail social "hors murs" 6 7. Les effets du travail "hors murs" 7 8. Les approches spécifiques du travail "hors murs" 8 <ol style="list-style-type: none"> a) L'approche communautaire 8 b) L'approche collective 8 c) L'approche individuelle 9 d) L'approche institutionnelle 9 	<h2>CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT</h2> <h3>Inhalt</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ethik der Aufsuchenden Sozialarbeit 4 2. Definition der Aufsuchenden Sozialarbeit 4 3. Einsatzorte und Arbeitszeiten der Aufsuchenden Sozialarbeit 5 4. Berufsethik des/der Aufsuchenden Sozialarbeiters/in 5 5. Zielgruppen 6 6. Ziele der Aufsuchenden Sozialarbeit 6 7. Wirkungen der Aufsuchenden Sozialarbeit 7 8. Spezifische Ansätze der Aufsuchenden Sozialarbeit 8 <ol style="list-style-type: none"> a) Der gemeinschaftliche, gemeinwesenorientierte Ansatz 8 b) Der gruppenorientierte Ansatz 8 c) Der individuelle Ansatz 9 d) Der institutionelle Ansatz 9

CHARTER DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"	CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT
<h2>CHARTER DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"</h2> <h3>1. Éthique du travail social "hors murs"</h3> <p>Le travail social "hors murs" s'inscrit dans le respect de la charte des droits de l'homme.</p> <p>Le travail social "hors murs" propose une approche extra-muros de groupes cibles en situation de crise, en décrochage, et/ou en difficulté dans leur lieu de vie. Cette approche sociale veut avoir un regard global et pluriel sur les réalités complexes des différents publics-cibles et leur environnement.</p> <p>Le travail social "hors murs" reconnaît que les lieux de vie et leurs formes d'expression font partie intégrante de l'espace public.</p> <p>Le travail social "hors murs" se conçoit en dehors de tout cadre répressif, sécuritaire, normatif de contrôle social défini comme l'ensemble des sanctions positives ou négatives auxquelles la société recourt pour assurer la conformité des comportements aux modèles établis.</p> <p>L'essence même du travail social "hors murs" s'inscrit dans une démarche éthique basée sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • des situations réellement vécues par les personnes concernées • le respect de l'autre en tant que sujet • une action émancipatrice incluant la participation active des personnes concernées • le souci de ne porter aucun jugement moral sur les situations rencontrées. <h3>2. Définition du travailleur social "hors murs"</h3> <p>Nous appelons travailleur·euse social·e "hors murs" (T.S.H.M.) toute personne dont le champ d'action se situe dans l'espace public et/ou dans les lieux de vie des populations concernées et qui adhère aux principes énoncés dans la présente charte.</p> <p>¹ Par commodité, nous utiliserons l'abréviation T.S.H.M. dans le texte pour parler du·de la travailleur·euse social·e hors murs.</p>	<h2>CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT</h2> <h3>1. Ethik der Aufsuchenden Sozialarbeit</h3> <p>Die Aufsuchende Sozialarbeit orientiert sich an der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte.</p> <p>Die Aufsuchende Sozialarbeit postuliert einen unmittelbaren Zugang zu Zielgruppen und ihren Lebenswelten, deren Situation durch Krisen und/oder Schwierigkeiten und/oder gesellschaftliche Brüche geprägt ist. Dieser soziale Ansatz will eine umfassende und ganzheitliche Sicht auf die komplexen Realitäten der verschiedenen Zielgruppen und Lebenswelten haben.</p> <p>Die Aufsuchende Sozialarbeit anerkennt, dass die Lebenswelten und ihre Ausdrucksformen Teil des öffentlichen Raumes sind.</p> <p>Die Aufsuchende Sozialarbeit versteht und positioniert sich ausserhalb der normativ-repressiven Kräfte.</p> <p>Der Aufsuchenden Sozialarbeit zu Grunde liegt eine Ethik, die sich orientiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • an den real erlebten Situationen der Betroffenen, • an der Achtung vor dem Gegenüber als handelndes Individuum, • an einem emanzipatorischen Ansatz, der die aktive Beteiligung der Betroffenen einschliesst, • am Bemühen, die Situationen im Arbeitsfeld möglichst nicht moralisch zu bewerten. <h3>2. Definition der Aufsuchenden Sozialarbeit</h3> <p>Unter Aufsuchender Sozialarbeit verstehen wir die Tätigkeit aller Personen, deren hauptsächlichste Aktionsfelder der öffentliche Raum und/oder die Lebenswelt der jeweiligen Zielgruppe sind, die qualifiziert arbeiten und die den Grundsätzen dieser Charta zustimmen können.</p>

CHARTRE DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"	CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT
3. Champ d'action et horaires du travailleur social "hors murs" <p>Le champ d'action du travail "hors murs" peut être défini soit de manière géographique (quartier, commune, ville, zone rurale, etc.), soit en fonction des personnes concernées que le-la T.S.H.M. vise à rencontrer.</p> <p>Le-la T.S.H.M. assure une présence régulière dans son champ d'action et adapte ses horaires de travail en fonction des heures où les personnes concernées sont présentes. Il/elle veille à être facilement et simplement accessible.</p>	3. Einsatzorte und Arbeitszeiten der Aufsuchenden Sozialarbeit <p>Das Tätigkeitsfeld der Aufsuchenden Sozialarbeit kann sowohl geographisch bestimmt werden (Quartier, Gemeinde, Stadt, ländliches Gebiet etc.) wie auch in Bezug auf die involvierten Zielgruppen.</p> <p>Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn garantiert eine regelmässige Präsenz im Tätigkeitsfeld und orientiert sich bezüglich seiner/ihrer Arbeitszeiten an den Gewohnheiten der Zielgruppen. Er/sie sorgt dafür, niederschwellig, leicht und einfach erreichbar zu sein.</p>
4. Déontologie du travailleur "hors murs" <p>Le-la T.S.H.M. agit dans le respect des singularités et du droit à l'autodétermination des personnes concernées.</p> <p>Le-la T.S.H.M. rencontre les personnes concernées en les abordant et/ou en se laissant aborder par celles-ci. Si la rencontre se fait sur l'initiative du de la T.S.H.M., ce sera sans s'imposer en laissant le choix à ces personnes d'accepter ou non sa présence.</p> <p>Dans sa relation avec les personnes concernées, le-la T.S.H.M. définit/précise clairement son rôle, son statut, les possibilités et les limites de son action ainsi que le cadre institutionnel dans lequel il s'inscrit. De même, il/elle définit la déontologie de la relation qui s'engage: devoir de discrétion, libre adhésion, objet de la relation, limites de celle-ci.</p> <p>Le-la T.S.H.M. crée un environnement propice permettant le contact, l'écoute, le dialogue, l'expression des besoins et l'action. Il prend en considération toute demande émise par les personnes concernées.</p> <p>Le-la T.S.H.M. s'engage à faire remonter aux autorités concernées les problématiques, revendications, besoins émergents des populations concernées.</p>	4. Berufsethik des/der Aufsuchenden SozialarbeiterIn <p>Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn achtet die Besonderheiten und das Selbstbestimmungsrecht der betroffenen Personen.</p> <p>Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn begegnet den Zielgruppen, indem er/sie aktiv Kontakt aufnimmt oder passiv Kontakt anbietet. Geht die Initiative vom/ von der Aufsuchenden SozialarbeiterIn aus, tut er/sie das, ohne sich aufzudrängen. Er/sie überlässt den Betroffenen die Wahl, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen.</p> <p>Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn legt seine/ihre Rolle und Funktion offen und zeigt sowohl seine/ihre Möglichkeiten und Grenzen des Handelns auf wie auch den vorgegebenen institutionellen Rahmen. Ebenso schafft er/sie Klarheit bezüglich der beruflichen Beziehung: Schweigepflicht, Freiwilligkeit, Inhalte und Grenzen der Beziehung.</p> <p>Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn schafft ein Umfeld, welches die Kontaktaufnahme, die Zuwendung, den Dialog sowie das Artikulieren von Bedürfnissen und Aktivitäten ermöglicht oder begünstigt. Er/sie zieht alle Anliegen der Betroffenen in Betracht. Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn setzt sich bei den zuständigen Behörden ein für die Anliegen und Interessen seiner/ihrer Klientel.</p>

5

CHARTRE DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"	CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT
5. Les populations-cible <p>Le-la T.S.H.M. oriente son action envers toutes personnes concernées par des situations d'exclusion (sans limitation d'âge, d'origine ethnique, de problématique, etc.) et qui se trouvent occasionnellement ou régulièrement dans son champ d'action.</p> <p>Certain-es T.S.H.M., en fonction de leur mandat institutionnel, revendiquent une spécificité face à un groupe particulier de personnes (par rapport à tel groupe d'âge, de genre ou de problématique) sans pour cela exclure les autres personnes présentes sur ses lieux d'action.</p>	5. Zielgruppen <p>Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn richtet seine/ihre Aktivitäten auf Personen aus, die - unabhängig von Alter, ethnischer Zugehörigkeit, Problemstellung usw. - von Ausgrenzung bedroht oder betroffen sind und sich gelegentlich oder regelmässig in den entsprechenden Arbeitsfeldern aufhalten.</p> <p>Einige Aufsuchende SozialarbeiterInnen haben durch ihr institutionelles Mandat ihre Aktivitäten auf bestimmte Zielgruppen auszuweiten (Alter, Geschlecht oder Problemfelder), ohne dass dies andere vor Ort Beteiligte ausschliesst.</p>
6. Les buts du travail social "hors murs" <p>Les buts du travail social "hors murs" sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de promouvoir, de maintenir et de renforcer le lien social entre les individus; • de contribuer au développement, à l'épanouissement et à l'émancipation des individus au niveau personnel dans leur environnement familial et de sociabilité; • de prévenir les situations pouvant porter préjudice à l'intégrité physique et/ou psychique des individus; • de contribuer à la limitation et la réduction des dommages psychiques, physiques et sociaux; • de permettre aux individus d'éviter ou d'échapper à toute forme d'exclusion et de favoriser leur accès à la société avec une attitude responsable et critique; • de favoriser des processus permettant une prise en charge autonome d'acteurs individuels ou collectifs capables d'influer sur leur propre situation (familiale et sociale), leur avenir et leur environnement de manière indépendante; <p>¹ Par toutes personnes concernées, il faut entendre ici non seulement les personnes exclues, mais également les personnes excluant.</p>	6. Ziele der Aufsuchenden Sozialarbeit <p>Die Ziele der Aufsuchenden Sozialarbeit sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die soziale Vernetzung zu fördern, zu erhalten und zu verstärken; • zur Entwicklung, Entfaltung und Emanzipation der Individuen auf persönlicher Ebene in ihrem gewohnten und gesellschaftlichen Umfeld beizutragen; • Situationen vorzubeugen, welche die Betroffenen in ihrer physischen und/oder psychischen Unversehrtheit beeinträchtigen können; • beizutragen zu einer Begrenzung und Verminderung von psychischen, physischen und sozialen Beeinträchtigungen; • Einzelnen zu ermöglichen, gesellschaftlichem Ausschluss jeder Art zu entkommen oder diesen zu vermeiden und einen verantwortungsvollen und kritischen Zugang zur Gesellschaft zu finden; • Prozesse zu unterstützen, welche die individuellen und kollektiven Akteure befähigen, bezüglich der eigenen Situation (gesundheitlich und sozial), der Zukunft und der Lebenswelt selbstständig zu handeln; <p>¹ Unter sämtlichen Betroffenen werden hier nicht nur die Ausgegrenzten verstanden, sondern ebenfalls die Ausgrenzenden.</p>

6

CHARTRE DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"	CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT
<ul style="list-style-type: none"> • de permettre aux individus l'accès aux ressources, services, structures et possibilités existantes dont ils auraient besoin; • de favoriser des liens de solidarité et un sentiment d'appartenance. 	<ul style="list-style-type: none"> • den Einzelnen Zugang zu benötigten Ressourcen, Dienstleistungen, Strukturen und Angeboten zu ermöglichen; • solidarische Beziehungen und das Gefühl der Zugehörigkeit zu fördern.
7. Les effets du travail "hors murs" <p>Les actions mises en place par le travail "hors murs" en fonction de ses buts peuvent engendrer un certain nombre d'effets. Toutefois, ces effets doivent être dissociés des buts que le-la T.S.H.M. s'est fixés.</p> <p>Parmi d'autres, ces effets peuvent concerner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la création d'espaces de libre expression, d'échanges interculturels, intergénérationnels, etc., • le rétablissement et/ou le renforcement de la communication entre l'individu et son environnement social, familial, etc., • la lutte contre l'effet ghetto, l'injustice, la xénophobie, etc., • l'encouragement à différentes formes d'organisation collective, • le développement de l'esprit d'entraide, de fraternité et le sens de la communication, • la diminution de la délinquance, des fugues, du décrochage scolaire et professionnel, du taux de suicide, etc., • la promotion de la cohabitation et de l'intégration. <p>Ce n'est que lorsque les buts décrits précédemment sont atteints ou vus qu'il devient possible d'en observer certains effets. Mais la base de l'action n'en reste pas moins la poursuite des buts que le T.S.H.M. s'est assignés (cf. point 6).</p> <p>Le groupe "hors murs" ne reconnaît pas le-la T.S.H.M. qui ne se donnerait comme objectif que des effets (par exemple le-la T.S.H.M. qui se donnerait comme objectif principal la diminution de la délinquance).</p>	7. Wirkungen der Aufsuchenden Sozialarbeit <p>Die Tätigkeiten der Aufsuchenden Sozialarbeit können in Bezug auf ihre Ziele verschiedene Wirkungen haben. Diese Wirkungen sollten losgelöst von eigenen Zielsetzungen betrachtet werden. Wirkungen können unter anderem sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • das Entstehen von Raum für freien Ausdruck und Interkulturellen, generationsübergreifenden etc. Austausch, • die Wiederherstellung und/oder Verstärkung der Kommunikation zwischen dem/der Einzelnen und seinem/ihrer Umfeld, • die Verhinderung von Ghettolisierung, Ungerechtigkeit, Fremdenfeindlichkeit, etc., • die Förderung verschiedener Formen kollektiver Organisation, • die Entwicklung einer solidaren Haltung und des Sinnes für Kommunikation, • die Verringerung der Delinquenz, des Ausreisens, des Schul- oder Berufsabbruchs, der Suizidalität etc., • die Förderung des Zusammenlebens und der Integration. <p>Nur wenn die weiter oben beschriebenen Ziele erreicht sind bzw. angestrebt werden, können bestimmte Wirkungen festgestellt werden. Die Basis des Handelns bleiben aber unverändert die von der Aufsuchenden Sozialarbeit gesetzten Ziele (vgl. 6).</p> <p>Aufsuchende Sozialarbeit, die ausschließlich bestimmte Wirkungen erreichen will (wie z.B. die Verminderung der Delinquenz) und/oder Aufträge erfüllt, die nicht in die unter Abschnitt 6 formulierten Ziele eingebettet sind, wird von den Unterzeichnenden dieser Charta nicht als solche anerkannt.</p>

CHARTRE DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"	CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT
8. Les approches spécifiques du travail "hors murs" <p>L'action du/de la travailleur-euse "hors murs" se conçoit à travers quatre approches spécifiques. Ces quatre approches s'entrecroisent continuellement dans le travail "hors murs". Elles visent surtout à favoriser la ré-appropriation de capacités d'action autonomes.</p> <p>a) L'approche communautaire</p> <p>Les activités du/de la T.S.H.M. ne peuvent être dissociées des contextes dans lesquels elles ont lieu. Il s'agit donc de prendre en compte l'ensemble des acteurs-trices potentiel-le-s présents pouvant interagir. Le-la T.S.H.M. peut ainsi participer aux différentes dynamiques créées par et avec la communauté locale tout en gardant sa spécificité d'acteur-trice à part entière.</p> <p>Le-la T.S.H.M. sera particulièrement attentif-ve à favoriser le maintien et/ou l'émergence de réseaux sociaux de solidarité.</p> <p>De par ses activités, le-la T.S.H.M. s'intègre dans l'environnement dans lequel il-elle travaille. Il-elle peut ainsi être reconnu-e par l'ensemble des acteur-trice-s en tant que personne crédible et référente, susceptible d'apporter à la communauté des outils utiles à son fonctionnement.</p> <p>b) L'approche collective</p> <p>Le-la T.S.H.M. est en contact direct avec des groupes de personnes (bandes de jeunes, groupes d'usagers-trices, groupes d'habitants, etc.).</p> <p>Son action vise à soutenir et accompagner des projets autonomes et/ou autorégérés par ces groupes dans une dynamique éducative et émancipatrice.</p>	8. Spezifische Ansätze der Aufsuchenden Sozialarbeit <p>Die Tätigkeit der Aufsuchenden SozialarbeiterInnen umfasst vier spezifische Ansätze, die in der Praxis allerdings immer miteinander verflochten sind. Alle vier sollen vor allem die Wiedererlangung (oder Wiederaneignung) der Handlungsfähigkeit begünstigen.</p> <p>a) Der gemeinschaftliche, gemeinwesenorientierte Ansatz</p> <p>Die Aktivitäten der Aufsuchenden SozialarbeiterInnen können sich nicht aus den Zusammenhängen lösen, in denen sie stattfinden. Zu berücksichtigen ist, dass alle anwesenden, potentiellen AkteurInnen interagieren können. Die Aufsuchenden SozialarbeiterInnen können sich also an den verschiedenen Prozessen beteiligen, die von und mit der lokalen Gemeinschaft geschaffen werden, und dabei ihre spezifische Tätigkeit voll und ganz beibehalten.</p> <p>Die Aufsuchenden SozialarbeiterInnen unterstützen insbesondere die Erhaltung und/oder Schaffung solidarischer sozialer Netze.</p> <p>Die Aufsuchenden SozialarbeiterInnen integrieren sich in das Umfeld durch ihre Aktivitäten, die sie dort entwickeln. Sie erreichen so seitens der Gesamtheit der AkteurInnen Anerkennung als glaubwürdige Bezugspersonen, die einen nutzbringenden Beitrag zum Funktionieren der Gemeinschaft leisten können.</p> <p>b) Der gruppenorientierte Ansatz</p> <p>Die Aufsuchenden SozialarbeiterInnen stehen in direktem Kontakt mit Gruppen (Jugend-Cliquen, BenutzerInnen-Gruppen, BewohnerInnen etc.).</p> <p>Ihre Aktivitäten richten sich auf die Unterstützung und Begleitung autonomer und/oder selbstbestimmter Projekte solcher Gruppen.</p>

CHARTRE DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"	CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT
<p>c) L'approche individuelle</p> <p>Elle se veut avant tout être un accueil et une écoute. Cette approche implique un rôle de conseil, d'orientation, d'accompagnement et de médiation qui vise à (re)mettre en lien la personne avec les réseaux susceptibles de répondre à la problématique en jeu.</p> <p>Le-la T.S.H.M. peut également proposer un accompagnement léger de la personne. Cet accompagnement individuel doit être envisagé comme une démarche participative à caractère pédagogique qui vise à favoriser l'émancipation et l'autonomie de la personne.</p> <p>d) L'approche institutionnelle</p> <p>Du fait de sa proximité avec les réalités quotidiennes, le-la T.S.H.M. peut être amené à endosser dans l'espace public un rôle de médiation et de sensibilisation auprès d'acteurs-trices politiques, économiques, culturels et sociaux. Il s'agit dès lors de favoriser la communication entre ces différents acteurs.</p> <p>27.5.2005</p>	<p>c) Der individuelle Ansatz</p> <p>Hier geht es vor allem darum, sich einzulassen und zuzuhören. Dieser Ansatz umfasst die Rolle der Beratung, der Orientierungshilfe, der Begleitung und Vermittlung - mit dem Ziel, (wieder) eine Verbindung herzustellen zwischen der betroffenen Person und den für die angesprochene Problemsituation geeigneten Netzen.</p> <p>Die Aufsuchenden Sozialarbeiterinnen können auch eine lockere Begleitung anbieten. Diese individuelle Begleitung soll partizipativ ausgerichtet sein und die Emanzipation und Selbstständigkeit des/der Betroffenen fördern und ermöglichen.</p> <p>d) Der institutionelle Ansatz</p> <p>Die Nähe zur Alltagsrealität kann dazu führen, dass Aufsuchende Sozialarbeiterinnen in der Öffentlichkeit und gegenüber Politik, Wirtschaft, Kultur und Sozialwesen Mediations- und Sensibilisierungsaufgaben übernehmen müssen. Dabei geht es in erster Linie darum, die Kommunikation zwischen den verschiedenen Beteiligten zu ermöglichen.</p>

CHARTRE DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"	CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT